HAL open science

Travail à distance et /ou le travail à domicile : le télétravail

Monique Haicault, Alain d'Iribarne

▶ To cite this version:

Monique Haicault, Alain d'Iribarne. Travail à distance et /ou le travail à domicile : le télétravail. [Rapport de recherche] Laboratoire d'économie et sociologie du travail (LEST). 1998, pp.44. halshs-01532116

HAL Id: halshs-01532116
https://shs.hal.science/halshs-01532116v1

Submitted on 14 Jun 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

TRAVAIL A DISTANCE

ET/OU

TRAVAIL A DOMICILE :

LE TELE TRAVAIL

NOUVELLES FORMES D'EMPLOI, NOUVEAUX CONTENUS DE TRAVAIL DES LOGIQUES CONTRADICTOIRES

Monique HAICAULT

Discutant : Alain d'IRIBARNE

Juillet 1998

LABORATOIRE D'ECONOMIE ET DE SOCIOLOGIE DU TRAVAIL
35 avenue J. FERRY - 13626 AIX-EN-PROVENCE CEDEX
Tél. : Standard : 04.42.37.85.00 - Fax : 04.42. 26.79.37
email lest@univ-aix.fr

INTRODUCTION

Le télétravail et le travail à distance s'inscrivent dans le mouvement de transformation sociale et économique qui affecte le système d'emploi et les organisations du travail. Ils prennent place dans de nouvelles conceptions du mode de vie, liées à des formes d'emploi et à des situations de travail marquées par la diversité flexible de leur localisation, la souplesse temporelle de leur exécution. Ils accompagnent aussi les modifications des temps et des espaces sociaux ainsi que les rapports des acteurs à ces catégories de la pratique. Enfin ils ne sont pas étrangers à la dynamique de recomposition des compétences voire à l'émergence de nouvelles compétences liées notamment au développement continu des technologies de l'informatique, des télécommunications et des déplacements,

Depuis une vingtaine d'années le télétravail a fait l'objet de discours multiples de la part des politiques, français et européens, en direction principalement des aménageurs et des entreprises. Présenté comme devant accompagner avec efficacité les nécessaires transformations de l'organisation productive, capables de déclencher de nouvelles stratégies de gestion des ressources humaines et de réduction des coûts de production, il constituerait aussi une pépinière de nouvelles ressources pour l'environnement local.

Force est de constater qu'il se développe encore lentement en France, moins dans certains pays européens et que les Etats Unis restent pionniers dans ce domaine. Malgré des vagues successives d'opérations bien médiatisées depuis plus de 20 ans, les aides semblent éparses et aucun programme conséquent de recherches n'a été mis en place pour faire une étude objective et complète des expériences déjà tentées. On connaît mal les problèmes rencontrés par les entreprises qui délocalisent, confrontées aux questions juridiques et du droit du travail, reposées autour du temps de travail et de la sous- traîtance. On ne connaît pas mieux ceux auxquels sont confrontés les créateurs d'entreprise de télétravail, pas davantage ceux des télétravailleurs, alors que le télétravail peut éclairer les débats sur le temps de travail. Les quelques ouvrages qui mentionnent des cas concrets sont d'une part récents et peu nombreux, d'autre part leurs références au terrain limitées, incomplètes sont singulièrement répétitives. L'approche de cette question doit donc s'entourer de précautions et de prudence.

On abordera trois points :

- un état des lieux mettant en évidence des éléments saillants de la question du télétravail, son histoire, ses définitions, son poids numérique, en France et dans d'autres pays comparables.
- la question telle qu'elle se pose du point de vue des acteurs : les pouvoirs publics, les entreprises, et les télétravailleurs principalement.
- enfin on cherchera à mettre en évidence les contradictions que rencontre le télétravail pour les entreprises, pour les télétravailleurs, et même pour les pouvoirs publics qui expliquent en partie les résistances et qui relèvent aussi de contradictions plus générales notamment entre nature du travail et forme d'emploi, au sein de nouveaux couplages espace-temps, dans les formes mondiales de recomposition de la division du travail, enfin dans les aménagements de proximité du territoire susceptibles de favoriser l'essor d'un télétravail vivable.

I. ETAT DES LIEUX

Issu de la notion "télécommuting" introduite aux USA vers 1974 le concept télétravail est introduit en France fin 70, via l'opérateur publique des télécommunications d'alors qui deviendra France-Télécom.

1-1 Un point d'histoire : trois périodes en France depuis une vingtaine d'années relient les questions posées par les politiques, les grosses entreprises et le développement des

technologies de l'informatique et des télécommunications.

En France au cours de ces trois périodes le télétravail a été présenté sous des traits contradictoires, valorisés dans les discours officiels, dévalorisés dans ceux des syndicats ou dans des reportages. Le thème est lancé vers la fin des années 70, pour faire échec aux engorgements des villes, répondre à l'idée nouvelle de la qualité de la vie et à l'apparition des techniques d'information et de communication qui se développent dans les services et le tertiaire en général. Mais les expériences seulement expérimentales, soulèvent des réticences de tous les partenaires, travailleurs, employeurs, syndicats et aménageurs.(IDATE, Monod, 1979)

- au milieu des années 80 le télétravail resurgit pris dans les débats sur la flexibilité du travail et des travailleurs, l'aménagement du territoire et le projet d'une redistribution spatiale des travailleurs (DATAR), et réactivé par l'explosion de nouvelles générations des techniques de l'informatique et des télécommunications. Le télétravail prend alors place au sein d'une concurrence internationale du tertiaire des services informatisés autant que dans les enjeux politiques et économiques de "la société informationnelle". (Mattelart A,). Il émaille le discours sur la "société de l'information", renforcé par celui des "autoroutes de l'information". Durant cette période se développent en France une analyse critique de ces notions portant en particulier sur l'amalgame information/communication, les glissements de sens entre le traitement de symboles numérisés et l'acte interactif de communiquer qui fait davantage référence à une pensée complexe (Bougnoux, Miège). Certains dénoncent l'abus de la métaphore technique pour caractériser toute une société (Scardigli, 1988). On confond les NTIC comme nouveaux moyens techniques de travail avec le télétravail comme situation de travail, d'où les flous dans les discours des défenseurs comme des détracteurs.

- vers le milieu des années 90, le télétravail refait officiellement surface par la diffusion d'un rapport gouvernemental celui de Thierry Breton (1993) et la mobilisation de Conseils Généraux et Régionaux et grâce aux opérations lancées par la DATAR (1992 puis fin 1993 et début 1994). Ces appels à projets en direction des entreprises et d'organismes divers, bénéficient d'une forte médiatisation (TV et Presse, une revue Télétravail magazine est vendue en Kiosque à partir de déc 95). Un peu partout se créent des "clubs de télétravail " y compris dans les entreprises publiques (EDF). Les Commissions Européennes s'attaquent au problème en créant des ateliers de réflexion notamment la DGV sur le thème "Télétravail et Genre" en Europe, (rapport Huws 1995-96 et Suivi du livre Blanc 1995), avec encore les DGXII et DGXIII sur La société de l'information, pour compléter le livre blanc de J Delors en 1995.

De nombreux colloques, missions et rencontres prennent alors pour thème le télétravail ou le temps partagé, ainsi sur la région PACA citons principalement : la Journée organisée par l'Institut Français du Temps Partagé, autour de Y Vidal, le 19 mai 1995 à la CCI de Marseille, le colloque "télétravail et téléactivités" du Technopôle de Château-Gombert, à la Maison du développement industriel en Juin 1996. Les objectifs de ces rencontres sont clairs: proposer aux entreprises de développer des emplois en temps partagé ou à celles qui ont leur siège à Paris, des services décentralisés, arguments : "le télétravail est créateur d'emplois" en outre le "service peut être payé à la tâche et non en salaire", de plus "le rôle des Chambres de commerce est d'accompagner cette évolution et de proposer un outil d'aide au développement du télétravail". (CCI Marseille 1995).

Des contenus de ces colloques il ressort que, d'un côté le télétravail serait à développer, une chance à saisir car il serait un tournent obligé des sociétés occidentales aux prises avec la concurrence "off shore", (Les différents colloques, Catral,(Ile-de-France),Sophia-Nice et les Festivals de Serre-Chevalier, Journée de la CCI Marseille•Provence.), de l'autre il ne s'agirait que d'un nouveau visage du taylorisme générateur de souffrance et de pathologie au travail du aux "nuits blanches sur les écrans noirs" (Syndicalisme, 27 janvier 1994).

- en 1998 on entre dans une nouvelle période marquée semble t-il par le développement de petites entreprises individuelles et par une plus grande réserve quant à la capacité du télétravail

à créer des emplois (comme le prévoyait Peter Johnson de la DGXIII dans Télétravail Magazine en décembre 1995 qui fixait pour la fin du siècle un objectif de 10 millions de télétravailleurs en Europe) et celle des entreprises à délocaliser massivement. On en parle autrement comme si le mot télétravail avait pris une connotation négative, périmée, remplacée alors par activités et travail à distance, travail en réseau, cybertravailleurs, téléactivités, téléservices etc qui insistent davantage sur l'aspect communication, la mobilité et le lien social à distance et en groupe, plus que comme hier sur les seules techniques informatiques et de télécommunication, qui n'abusent plus. Le discours des pouvoirs publics est à la prudence, moins triomphaliste, alertés par ce qui se passe en région, sans eux.

Pour conclure ce point d'histoire on peut dire que le télétravail est aux prises avec deux imaginaires sociaux du travail : la fin du travail comme grand intégrateur, comme valeur en voie de disparition, de l'autre la fin de la société salariale et la transformation du travail salarié noyau dur de la croissance, en activité mobile, flexible, indépendante, dénouant les anciens liens organiques entre travail et emploi.

1-2 Des définitions floues

On définit généralement le télétravail comme une activité professionnelle exercée à distance du donneur de travail, grâce à l'utilisation interactive des outils et des moyens de l'informatique, de la télématique et des réseaux de télécommunications.

La Mission télétravail dans ses conclusions du 10 novembre 1993 le définit ainsi:

"Le télétravail est une modalité d'organisation et/ou d'exécution d'un travail exercé à titre habituel par une personne physique, dans les conditions cumulatives suivantes:

1. d'une part ce travail s'effectue, à distance c'est à dire hors des abords immédiats de l'endroit où le résultat de ce travail est attendu, en dehors de toute possibilité physique pour le donneur d'ordres de surveiller l'exécution de la prestation par le télétravailleur.

2. d'autre part ce travail s'effectue au moyen de l'outil informatique et/ou des outils de télécommunication et implique nécessairement la transmission au moyen d'une ou plusieurs techniques de télécommunication au sens de l'article L32 du code des P &T, y compris au moyen de systèmes informatiques de communication à distance, des données utiles à la réalisation du travail demandé et/ ou du travail réalisé ou en cours de réalisation."

Cette définition qui fait autorité concerne en fait une seule conception du travail à distance, liée à l'entreprise et à un mode précis d'organisation du travail, elle exclut les téléservices des indépendants ou semi-indépendants ainsi que les sociétés de services et a fortiori des formes nouvelles susceptibles d'émerger, qui de ce fait risquent de demeurer socialement et juridiquement invisibles, voire confidentielles. Rappelons que des difficultés semblables ont empêché le BIT d'élaborer une définition internationale et même Européenne, donc généralisable du travail à domicile. (cf Haicault et alii, 1993). Toutefois les tâches ou les travaux effectués à distance relèvent toujours d'activités tertiaires, de *traitement de symboles* et non de matières concrètes comme l'ancien travail à domicile industriel, mais ce type d'outils, ou de matière ne suffit pas à définir le télétravail, pas plus que la machine à coudre ne définissait le travail à domicile.

Les autres définitions associent le plus souvent une typologie des formes mêlant les statuts des travailleurs, les types de délocalisation.

• Michel Lallement (1994) reprend celle du rapport Breton et dresse parallèlement une typologie des formes en essayant de tenir compte à la fois des lieux de travail (typologie géographique) et de l'intensité des relations entreprise/employé. Dans un journal syndical (cf. L'hebdo de l'actualité sociale du 19 mai 1994) ce sociologue distingue *trois formes principales* : l'une proche du travail à domicile "façon XIXème siècle", la seconde tient au réseau qui relie entre eux les "ordinateurs et les lieux de travail éparpillés" (définition technique du travail à

distance), enfin et toujours selon le même critère de classement, l'entreprise devenue un énorme réseau informatique à ramifications multiples, en est la troisième forme.

• Lemesle et Marot (IDATE 1994) insistent sur la distance et les liens aux employeurs, moins sur le contenu des tâches et les statuts.

"Travail réalisé par une unité (personne ou groupe) délocalisée, c'est-à-dire séparée de son établissement et dont l'activité nécessite l'utilisation intensive des moyens de télécommunications" (IDATE, Bulletin 7)

"Travail réalisé par une personne ou un groupe de personnes salariées, soit à partir de leur domicile, soit à partir de leur résidence, qui dépendent d'un ou de plusieurs employeurs, dont le siège est éloigné du domicile ou du télélocal, au minimum de 4 kms à vol d'oiseau et dont l'activité nécessite l'utilisation de la bureautique organisée par des moyens de télécommunication". (Lemesle).

• Le Centre d'études de l'emploi en 1995, avec G Gontier oppose les téléservices à toutes les autres formes. Les premières s'adressent aux PME et aux artisans qui ont recours aux téléservices, il s'agit donc d'entreprises de télétravail alors que les autres formes concernent à la fois des télétravailleurs délocalisés, comme les commerciaux appelées chez IBM "les nomades", les télétravailleurs à domicile qui font surtout du secrétariat ou de la traduction, les "télécottages" ou les centres satellites qui regroupent des salariés et/ou des indépendants pour effectuer à distance des entreprises une partie de leurs tâches administratives et de gestion.

• La CEE (Murray Nelson) distingue 4 grandes classes sans considérer le statut ou l'emploi mais en s'appuyant plutôt sur les catégories de population active.

Ce sont les experts : concepteurs de logiciels, consultants, spécialistes multimédia, publication assistée par ordinateur, traducteurs ; ils sont souvent indépendants, ou travailleur mixte ou encore pendulaire.

Les managers, décideurs, organisateurs, chefs d'entreprise travaillent en partie chez eux pour échapper aux pressions des messageries, réfléchir et empiètent sur leur temps familial et de loisir.

Les commerciaux qui utilisent les NTIC pour faire chez eux ou en voiture, ce qu'ils faisaient depuis leur hôtel.

Enfin les employées de bureau.

• rappelons encore les essais de définition du rapport d'Ursula Huws pour le suivi du livre blanc. Le télétravail considéré comme "un outil nécessaire à l'amélioration de la compétitivité européenne" n'est pas défini avec précision si ce n'est pour évoquer la diversité des lieux "flexi place" ou des formes "networking" ou "télé homeworking".

1- 3 Une typologies hétérogène des formes et situations de travail à distance

En France, en Europe comme aux USA, le télétravail présente une hétérogénéité de situations d'emploi autour de deux statuts majeurs qui opposent les télétravailleurs salariés aux télétravailleurs indépendants. Les uns et les autres peuvent travailler soit à temps plein soit à temps partiel, et totalement ou partiellement hors de l'entreprise et/ ou à domicile. On peut répertorier les situations suivantes :

- des salariés d'entreprise qui effectuent du télétravail à temps plein ou presque chez eux. Il s'agit le plus souvent de travail peu qualifié et répétitif de secrétariat, de traitement d'information, de courrier, de gestion de données. C'est la forme actuellement la plus courante, la plus féminisée et la plus dévalorisée du télétravail, celle qui tend aussi et pour ces raisons à se développer le plus rapidement mais également à s'expatrier.
- des salariés d'entreprise qui effectuent du travail, en lieux (T.L.P.) et en temps partagés

(T.T.P.). On parle alors de travailleurs pendulaires (T.T.P.) ou de télétravail mixte. Il s'agit dans la plupart des cas de travail qualifié, cadres d'entreprise qui effectuent en partie chez eux, un travail complexe sur dossier, de cadres technico-commerciaux qui gèrent leurs déplacements et leurs commandes chez eux, dans leur voiture en avion ou dans une chambre d'hôtel.

Cette situation de travail en lieux et temps partagés semble bénéficier d'une image favorable auprès des acteurs individuels (cadres) et collectifs (organisations syndicales). Pour les employeurs elle est un bon outil de gestion économique en réduisant notamment les coûts (locaux etc..) et une part non négligeable des coûts induits. Elle est encore un outil de gestion des ressources humaines et des carrières, mais trop peu d'études encore s'attachent à suivre l'impact du télétravail dans l'entreprise. Elle est de toute évidence pour le télétravailleur la meilleure de toutes les situations actuelles du télétravail salarié. Il s'agit le plus souvent mais pas uniquement de cadres, plutôt masculins, chargés de famille, actuellement urbains ou périurbains qui n'occupent pas nécessairement des fonctions de décision de haut niveau ce qui impliquerait une présence plus permanente dans le collectif de l'entreprise.

- des travailleurs indépendants qui vendent directement leurs services très qualifiés, soit à une entreprise dont ils se sont détachés, soit à plusieurs entreprises, directement ou par l'intermédiaire d'un réseau autogéré de télétravailleurs qui se distribuent les contrats. On trouve des hommes mais aussi des femmes très qualifiées dans ces *réseaux*, qui dressent des projets, conçoivent des logiciels, des CD-Rom et des produits multimédia. Leur repérage sur le territoire n'est pas aisé, toutefois comme c'est une forme apparue très tôt (70-80), et très répandue aux USA, on peut supposer qu'ils sont déjà assez nombreux. Ils représentent pour partie «l'entreprise virtuelle» de Denis Ettighoffer dans les sites numériques, véritables drugstores de services.

- des travailleurs indépendants qui proposent leurs services à une structure de courtage en télétravail qui fait l'interface avec des entreprises demandeuses ou sollicitées. Il s'agit soit de travail de bureau, gestion d'agenda, messageries, tourisme donc de travail peu qualifié ou déqualifié, féminisé, effectué alors à domicile, pour ces sociétés de services qui les rémunèrent à la tache ou au forfait, soit de travail plus qualifié de traducteur, de concepteur de projet, actuellement difficiles à repérer. Ces sociétés de services sous-traitantes semblent prendre un certain essor. Il peut s'agir aussi de travail à distance ou en réseau ou encore de Société gérées par un intermédiaire qui regroupent en un même atelier " télélocal de voisinage " des personnes, femmes le plus souvent, pour des tâches administratives, secrétariat, dossiers de retraite, médicaux, paie. Situation de sous-traitance qui s'est développée assez tôt en Moselle et qui présente l'avantage de reconstituer une petite communauté de travail et de briser l'isolement du télétravailleur, principal grief contre le télétravail, cas très fréquent du télétravail en Grande Bretagne avec les télé-cottages.

- enfin il faut mentionner tout le travail de création littéraire, artistique, journalistique en PAO et CAO et les activités multiples liées au multimédia effectuées soit en free-lance soit sous statut de salarié temporaire, statut recherché comme on le verra par les nouveaux entrants dans ces secteurs en plein essor.

Dans le rapport de synthèse ministériel de 1993, les *différentes formes* de télétravail sont classées en quatre points : travail à domicile spontané, travail flexible, organisation flexible, externalisation d'activités, un classement peu convainquant.

Le télétravail s'inscrit donc à la lisière des formes traditionnelles voire archaïques de la

division du travail de type taylorien, et de formes novatrices en technologies et logiciels de pointe, zones d'emploi compétitives liées au multimédia et aux "autoroutes de l'information". Ces formes de travail à distance à haute valeur ajoutée, de management et d'expertise, semblent comme les premières en voie d'extension. Selon les points de vue, les unes ont tendance à cacher les autres.

La classification proposée en 1994 par Entreprises et carrières n° 229 reste valable

LES DIFFERENTES FORMULES DE TÉLÉTRAVAIL

Types	Définition	Intérêts pour l'entreprise	Intérêts pour le salarié	Salariés concernés
Travail à domicile	le salarié travaille à son domicile dans une pièce destinée à l'exercice de son activité	- diminution de l'espace utilisé par l'entreprise (coût des locaux). - facilite le temps partiel	- gain de temps sur les trajets et évite la fatigue due aux transports en commun - isolement	essentiellement les emplois de bureaux à faible responsabilité : saisie, secrétariat, comptabilité,
Télécentre	le salarié, à proximité de son domicile, dans un local professionnel avec d'autres salariés de son entreprise	- meilleure productivité - coût des locaux plus faible	- diminution des temps de transport - moins d'isolement	idem sur le plan géographique, les télécentres sont plutôt implantés autour de grandes agglomérations
télépendulaire ou semi-normades	le salarié partage son travail entre le domicile et l'entreprise	maintien d'un lien physique avec l'entreprise	pas de sentiment d'isolement	
Nomades	salariés sans cesse en déplacement et qui travaillent dans tous les lieux où ils se trouvent	-disponibilité accrue du salarié - pas de bureau	- assoupli les contraintes - menace la vie privée du salarié	représentant de commerce, VRP, managers internationaux.
Group-ware	les salariés d'entre-prises différentes ou d'établissements d'un groupe, travaillent à plusieurs sur un même projet	- meilleure circulation de l'information - Décisions accélérées - Coût encore élevé des téléconférences, visioconférences	- évite les déplacements sur de longues distances - confort de travail - changement dans la méthode de conduite des projets	chercheurs, direction de projet, universitaires
Indépendants	personne non salariée travaillant à partir d'un bureau, souvent à domicile, pour des entreprises clientes de ses services	- disponibilité -coût social	-indépendance - aide à la création d'entreprise - choix du lieu de vie - isolement - performance obligée	Traducteurs, cadres à temps partagés, informaticiens, consultants...

Aspects juridiques du télétravail

La définition du télétravail ne tient pas compte de critères juridiques. Conséquence, la multiplicité des définitions qui retiennent toutefois deux conditions, la distance du donneur d'ordre et le recours à des outils de télécommunication.

Le télétravailleur salarié est placé sous la subordination juridique de l'employeur et entre donc dans les dispositions habituelles du code du travail. Pour le travailleur indépendant il n'existe aucun lien de subordination juridique avec un donneur d'ordre, car il effectue sa prestation de façon autonome, il le fait donc dans le cadre d'un contrat de prestation de services.

Etant donné que le télétravail n'est pas assimilable à une forme de sous-traitance qui serait demandée par l'employeur au salarié, *il est seulement un mode d'organisation et un mode d'exécution du travail*. (IDATE)

Selon certains experts (Edith Chouraqui, 1995) il s'agirait d'assouplir la législation du travail plutôt que d'en proposer une nouvelle spécifique au télétravail. Les points cruciaux concernant notamment : la qualification juridique de l'activité et de son statut, la question des locaux et leur entretien comme pour le travail à domicile traditionnel. En 1993, Intel France a donné une prime de logement de 1000frs mensuels à ses télétravailleurs délocalisés ce qui semble une exception. Autres questions posées, le système de protection sociale des travailleurs mixtes, et l'imprécision de la notion d'établissement qui contribue à reposer la question juridique et du droit du travail concernant notamment les"faux non salariés", les indépendants qui travaillent plus de 70 % de leur temps pour le même employeur.

Secteurs concernés et différences sexuées.

D'après le rapport d'Ursula HUWS de 1996, dans la plupart des pays européens les secteurs concernés se distribuent ainsi

secrétariat administration (saisie de données)	100% de femmes
conseil et projets,	85% d'hommes
éducation formation	60% de femmes
ventes et marketing	65 % d'hommes
services financiers	98 % d'hommes
recherche graphisme et journalisme	65% de femmes

Conclusion. Le télétravail rassemble pour chacune de ses composantes une grande variété de situations : variété des lieux, des temporalités, des contenus de travail, des fonctions et compétences, des statuts, des modes de rémunération, des types d'employeurs, des partenaires, des modes de vie et même des technologies et de leurs usages. Aucune définition homogène ne facilite sa législation et son estimation.

1-4 Volume des télétravailleurs

Les estimations en Europe et dans le monde posent la question des sources et celle de leur fiabilité. Elles se heurtent notamment en France à des difficultés de repérage dues :

primo du côté des télétravailleurs aux ambiguités des statuts ne leur permettant pas de s'identifier, de se reconnaître télétravailleur, selon que l'on est indépendant ou salariés à statuts variables.

secondo les modalités de recueil des informations, (cf la procédure d'estimation du rapport Breton) et le fait que l'Insee n'a aucune catégorie pour recenser les télétravailleurs et les entreprises de télétravail, de même que pour le travail à domicile.

tercio du côté des entreprises, les mécanismes de résistance pour admettre des formes de travail et d'emploi encore peu valorisés, souvent connotées par l'image repoussoire du travail à domicile traditionnel, alors même que le télétravail se veut novateur et emblématique de la modernité.

En 1993, d'après le récent rapport gouvernemental de Thierry Breton, (écrivain, Président d'Austral Communication), on comptait en France 160.000 télétravailleurs, contre 20 millions aux Etats-Unis, chiffre sans cesse en augmentation. Très lent à se développer, il aurait pris en France un certain essor au cours des deux dernières années. Le rapport Breton estime que dans les 10 années à venir 300 000 à 500 000 *nouveaux emplois* devraient être créés, un million de personnes devraient travailler chez elles dans les téléservices et 500 000 seraient en travail alterné. Comment ces chiffres ont-ils été obtenus ? Ils rassemblent ceux d'un sondage de la SOFRES auprès d'entreprises susceptibles d'utiliser du travail à distance, et les *intentions* des individus quant à l'appropriation des espaces de travail, sondage qui a tout de même donné un refus de 46% ce qui est énorme vue la manière dont la question a été posée, mais le rapport ne retient que les 54 % d'avis favorables afin de les transformer en effectifs convainquants.[1]

Aux Etats Unis la tendance va vers la désalarisation des cadres et à leur hyper spécialisation qualifiée, nécessaire pour occuper " une place d'excellence sur un marché très tendu " (cf L'Expansion mars 1994), également à l'explosion de petits sites numériques et au développement des formules mixtes (cf. Les Echos, 04/05/ 98).

S'agit-il d'emplois nouveaux ? Les articles bien documentés montrent qu'il ne s'agit pas encore véritablement de création d'emplois mais de délocalisation d'emplois existants. Cependant des chômeurs très qualifiés en se regroupant dans des structures de courtage (plus fréquentes aux USA qu'en France), peuvent retrouver une activité grâce au travail à distance, ce qui peut s'apparenter à des créations d'emplois. Ils sont encore peu visibles, leur maintien sur ces marchés exigent en effet des performances polyqualifiées et un grand dynamisme pour résister à un fort turn-over. Par un sondage Télétravail magazine affirme en 1997 que 70% des français croient en l'avenir du télétravail, tandis que d'après le Ministère du travail 5,8 % des salariés seraient déjà concernés en 1997.

La situation en Europe

Dans un article du POINT du 14 Mars 1993 on évaluait à 8 millions le nombre de travailleurs à distance en Europe.

Le Royaume Uni vient en tête avec entre 300.000 et 560.000 en 1994, soit 7,4 % des salariés, en plein développement pour deux types principaux de télétravailleurs : les nomades-commerciaux et le secrétariat en télé-cottage, importation d'un concept suédois [2]. On explique le succès du télétravail au RU par plusieurs facteurs. La place ancienne qu'y a tenu le travail à domicile traditionnel, les contrats de sous-traitance accentuant la désalarisation, une autre législation du travail à préciser, le coût de l'immobilier dans les grandes villes, à Londres (le plus cher d'Europe) enfin une grande stimulation à l'innovation.

l'Allemagne est plus réservée avec 160 000 télétravailleurs selon un Institut d'études Empirica qui aurait recensé également 2000 entreprises de téléservices implantées en France entre 1992 et 1994.[3]

---

[1] Les pronostics sont entachés eux aussi de l'euphorie qui accompagne tous ces chiffres. Lionel Stoléru en 1971 n'avait-il pas estimé à 400000 les Français qui travailleraient chez eux en 1985 ?

[2] Télécottage, sorte de drugtores de services NTIC, comptoirs électroniques avec cabotage électronique.

[3] (cf. Revue Télétravail magazine déc 95, ou l'article de J E Ray Télétravail et droit du travail dans Entreprises et Carrières de janv 94 ou encore le guide de l'IDATE, enfin des colloques comme celui de l'Institut de Droit des affaires d'Aix-Marseille en 1995 avec pour thème " Les collaborateurs de l'entreprise salariés ou prestataires de services ?" où J E Ray spécialiste du Droit du travail intitule sa communication "Le télétravail, de la disponibilité

LE TÉLÉTRAVAIL EN EUROPE

Pays	Pourcentage de salariés pratiquant le télétravail
Grande-Bretagne	7.4
France	7
Allemagne	4.9
Espagne	3.6
Italie	2.2

Source : Empirica, 1994

LE TÉLÉTRAVAIL DANS LES ENTREPRISES EUROPÉENNES

Pays	Pourcentage d'entreprises ayant des salariés travaillant à distance (à domicile, nomades, ou en télécentre)
France	32.6 %
Allemagne	31.0 %
Grande-Bretagne	51.5 %

Source : Dataquest, 1994

Les pays scandinaves ont développé très tôt du télétravail surtout dans la bureautique, et le commercial, les agents étant regroupés en télécentres en accord avec les municipalités. Dans ces pays le télétravail s'inscrit d'emblée dans une culture de débats démocratiques entre acteurs. En Norvège par exemple le télétravail développé dans le tertiaire de bureau dès 1979, a donné lieu à des études débouchant sur la création d'un syndicat de femmes pour communiquer les nouveaux problèmes posés en particulier par les nouvelles compétences d'autogestion du travail. Un bilan du télétravail en Norvège a été établi selon une problématique à orientation juridique en tenant compte du caractère sexué des postes de travail. (cf. Mérité Lie accueillie au LEST en 1994). Des mobilisations d' acteurs de cette nature sont absentes des études officielles en France sur le télétravail, on les repère par contre dans les travaux de chercheures, celles du GEDISST sur le temps partiel ou chez les Britanniques sur le thème plus général "technologies et genre" autour notamment de Cynthia Cockburn .

II. UNE CONFIGURATION D'ACTEURS, DES PROBLEMATIQUES SPECIFIQUES.

Le télétravail semble une forme d'emploi et de travail hétérogène, non univoque qui met en relation trois groupes principaux d'acteurs : les pouvoirs publics, les entreprises et les télétravailleurs. Rares sont encore en France les recherches portant sur chacun de ces groupes d'acteurs aussi bien que sur la configuration dynamique de leurs interelations. Pour aborder cette question il a donc fallu croiser les informations contenues dans différents supports, des revues scientifiques ou grand public, des ouvrages relativement récents de présentation du télétravail, des entretiens diffusés dans les médias, des bilans de colloques, mais aussi des mémoires soutenus par nos étudiants appuyés sur nos investigations personnelles.[4]

2-1 Les acteurs : pouvoirs publics, conseils régionaux, Ministères.

La place, le rôle et les enjeux de l'Etat se donnent à lire dans les attendus et les opérations d'aide au télétravail qui se sont déployées durant la période historique mentionnée plus haut.

---

au retour au travail à domicile".

[4] Il faut également mentionner les sources qui proviennent de l'atelier des Commissions Européennes auquel j'ai participé en 1994 et 1995

Ces opérations se sont articulées aux actions concrètes menées par des collectivités territoriales. Le télétravail est alors présenté sous les avantages suivants :

- il permet une délocalisation des activités vers des zones rurales en voie de désertification
- il répond à une attente des travailleurs offrant une amélioration du mode de vie grâce notamment à l'économie de temps et de fatigue en déplacements qu'il favorise, non sans effets sur la vie familiale
- il serait bénéfique à l'environnement (pollution des transports)
- enfin il serait créateur d'emplois dans des zones rurales en déclin.

Ces avantages ont été les thèmes récurrents des discours des pouvoirs publics mêlant les intérêts des différents acteurs, amalgame qu'on retrouve d'ailleurs dans les discours des télétravailleurs eux-mêmes, en dépit de leur propre expérience, et qui fonctionne en cela comme discours de légitimité. La recherche doit donc adopter au préalable une démarche de déconstruction des configurations d'énoncés afin de construire autrement l'objet télétravail.

La démarche des pouvoirs publics est ponctuée par une suite d'actions peu coordonnées qui semblent en quête d' un point d'ancrage, rappelons en les principaux temps.

- dès 1978 des impulsions sont lancées par la DGT (Direction Générale des Télécommunications et la DATAR ("Télématique et aménagement du territoire"), puis par des Ministères, Aménagement du territoire et de l'Intérieur, Entreprises et Développement Economique (Pasqua et Madelin) pour étudier le télétravail. Un premier appel à projet est lancé par la DATAR en 1992, il retient 26 réponses.

- mi 1993 une commission gouvernementale sur le télétravail confie une étude à Thierry Breton qui aboutit au rapport du même nom qui sert encore en 1998 on l'a vu, de référence sur la question.

- le rapport déclenche deux autres appels à projets de la DATAR (1993 et en 1994) largement médiatisés qui retiennent respectivement 37 puis 170 projets sur 685 dossiers présentés le plus souvent appuyés par des sénateurs, des municipalités, des collectivités locales. Ainsi des sénateurs (JF Poncet, Lot et Garonne et Pierre Lafitte, Alpes maritimes), soutiennent des colloques qui se succèdent sur la question du télétravail dans des sites à plus-value symbolique scientifique et High tech : Sophia Antipolis en 1992, soutenus par de Grandes entreprises publiques comme IBM et EDF et son Club du télétravail. Au plan local des opérations de promotion sont lancées avec le soutien de la DATAR, principalement à Serre-Chevalier en 1980 puis en 1994, 1996 et 1998, qui devient alors le site de référence du télétravail sur Internet. Localement encore les Chambres de Commerce reprennent le thème en direction des entreprises pour valoriser le télétravail, ainsi en 1995, à Marseille avec le CCI Services aux entreprises.

- appuyant ce mouvement Alain Madelin alors Ministre des Entreprises essaie de promouvoir l'entreprise individuelle par la loi Initiative et Entreprise Individuelle (sans salarié) de février 1994, afin de simplifier les démarches administratives. Résultat en un an 106.000 entreprises individuelles auraient été crées, mais quelle place y occupe le télétravail ?

De leur côté les CEE, les DGXII et DG XIII définissent des plans de travail et des appels d'offres qui semble-t-il s'adressent surtout aux grandes entreprises pour les soutenir et à des bureaux d'études pour les effectuer. Mais il est possible que les collectivités locales fassent leur propres démarches vers Bruxelles sans que ceci soit véritablement répertorié. A Bruxelles l' atelier européen de la DGV déjà mentionné s'est attaché aux acteurs et aux questions du droit

du travail (cf. le rapport déjà cité sur le télétravail rédigé par Ursula HUWS en 1996).

Bilan.

La DATAR estime que les différents projets soutenus concernent environ 500 personnes sans affirmer s'il s'agit de créations d'emplois, ce sont semble t-il des transferts ou des réorganisations de poste. La DATAR aujourd'hui s'oriente davantage vers les sites numériques [5] c'est à dire vers des opérations qui sont déjà lancées, et mises en place avec prises de risques sans l'aide de l'Etat aménageur. Par contre ces opérations bénéficient souvent du soutien de collectivités territoriales, du moins dans la phase actuelle. Il s'agit alors plutôt de téléservices et de création d'entreprises individuelles. Les communes dans l'ensemble très favorables à ces nouveaux acteurs qu'il s'agisse de télécentres ou de petites entreprises, apportent au minimum une aide en locaux. Il semble que peu d'indépendants isolés aient obtenus un soutien de la DATAR, alors que ce sont eux qui créent actuellement les activités innovantes grâce aux NTIC.

Conclusion : Les analyses peu précises qui peuvent être tentées ne permettent pas de dégager en 1998 la ligne d'une politique incitative articulant plusieurs niveaux d'aide au développement du télétravail en France. On peut se demander si les sites à revitaliser n'entrent pas, par exemple en concurrence avec des pôles techniques spécifiques, comme Sophia Antipolis ou le pôle Média-Castres ? Comment estimer les tenants et aboutissants d'une politique territoriale dynamique et cohérente en matière d'innovation informatique et communicationnelle ?

Par ailleurs pour ce qui est de l'externalisation "off shore", la France ne semble pas avoir une politique spécifique en matière d'application dans ses départements d'outre-mer, alors que le télétravail "off shore" est en pleine expansion, elle choisit plutôt de délocaliser vers l'Asie du sud-est, du travail qui se faisait en France et qui pourrait se développer aussi bien dans les départements outre-mer, à très fort taux de chômage (cf.Geneviève Gontier 1994).

2-2 Les acteurs entreprises.

Le télétravail et les délocalisations de fonctions liées à des statuts variables de télétravailleurs, entre dans un nouveau système d'organisation du travail, visant une compétitivité accrue des entreprises. Le télétravail comme le travail à domicile industriel semble une forme quasi parfaite de flexibilité alliant flexibilité du travail, flexibilité des travailleurs, et plus problématique une flexibilité de la gestion et de l'organisation du travail. Les entreprises développent donc certaines attentes à l'égard du télétravail repérables dans la presse, qui seront tout d'abord rappelés. Puis on cherchera à dresser une sorte de bilan du point de vue des entreprises, en partant des expériences concrètes inventoriées.

---

[5] site numérique = un espace (territoire) où s'accumulent des offres de services intégrés, marchands ou publics favorisant le développement économique, social, culturel (cf. Télétravail magazine n° 4 1996)

Avantages avancés par les entreprises qui délocalisent :

- une réduction importante des frais généraux : locaux, chauffage et entretien, ramassage du personnel .
- une réduction de l'absentéisme des salariés
- une réduction des coûts salariaux (par exemple la suppression de la prime de fin d'année), le mode de rémunération ramené à la tâche, au forfait ou encore au traitement global d'un dossier.
- une meilleure productivité du personnel en situation de télétravail (20 à 30 % d'augmentation de la productivité).
- une gestion flexible des sureffectifs qui sont ainsi délégués en externe
- un amortissement des écarts entre les plans de charge..
- une réduction de la masse salariale (d'après la DATAR, 48 000frs par an et par emploi).
- au plan social, une atténuation de la présence syndicale.
- l'argument du "juste à temps" et pour les group-ware une optimisation de la gestion du temps

Le glissement progressif vers la désalarisation du personnel en télétravail, tendance forte du télétravail aux USA, est souvent évoqué comme une voie possible, mais on évoque aussi la spécificité du contexte français qui s'y prête mal. (cf l'Expansion 3/16 mars 1994, "Voyage dans la job machine américaine").

Confrontés à ces objectifs quels problèmes réels ont rencontré les entreprises qui ont tenté l'expérience ? Une analyse des expériences n'a jamais été effectuée par les organismes qui parlent aujourd'hui,(1998) du télétravail. Faute donc de recherches fiables sur la question, on va donc tenter de dégager quelques régularités et des spécificités en inventoriant les expériences mentionnées ici et là,.

2-2-1 Inventaire d'expériences anciennes et plus récentes.

En partant de sources provenant de différents articles, ouvrages, rapports et colloques qui figurent dans la bibliographie, j'ai donc cherché à mettre en correspondance une expérience et un ensemble de questions, afin de dégager des éléments de compréhension de la logique des acteurs entreprises..

J'ai repris ici le schéma théorique du double mouvement de production des places et de production des acteurs vers les places (cf Poulantzas, P Rolle). Toutefois beaucoup de nouvelles activités télétravaillées échappent à cette logique de mise en relation places et agents qui concernent principalement de grosses entreprises. Le mouvement le plus dynamique, moins médiatisé s'appuie sur la création conjointe de la fonction de l'agent et de la place ou du poste, une sorte d'auto-engendrement du couple travail-emploi qui pourrait bien représenter la forme émergente la plus novatrice du télétravail, du moins dans la phase actuelle, ce que je chercherai à montrer plus loin, en prenant appui sur les télétravailleurs du multimédia.

Les tableaux suivants inventorient les premières expériences de télétravail auxquelles s'ajoutent d'autres plus récentes que j'ai pu repérer dans les supports déjà mentionnés.

Expérience	Où	Date	Quoi	A qui	Objectif visé	Bilan
1. Société parisienne de sous traitance en dactylo	- télélocal dans un village de la Meuse et des Ardennes - télélocal en limousin	1970-80	- secrétariat non qualifié - bureautique documents à traiter (fax, internet)	- femmes volontaires 7j/7, 24h/24 en alternance	éviter les frais de ramassage en habitat dispersé	+ pour tous + augmentation du chiffre d'affaire d'1/3 en 2 ans
2. France Dactyfil	- un télécentre à Troyes - Haute Marne - Marne	1987 1993 1993	secrétariat secrétariat traduction	5 femmes déjà salariées 9 femmes déjà salariées 8 femmes salariées		- pas de création d'emploi + pour l'entreprise mais le prochain projet va prendre que des indépendants rémunérés à la tâche.
3. Intel microprocesseurs			commerciaux échanges avec collègues par messageries et déjeuner en commun	22 hommes 3j/5 chez eux ou ailleurs	réduire locaux, faire des gains de productivité	+ pour l'entreprise de 18 m^2 par employé on est passé à 25 m^2 pour 10 personnes. + gains de productivité
4. CREAPRESS (quasi monopole de télé-journalisme)	chez eux, proches ou à plusieurs centaines de km.	1990	journalisme direct. artistique, photographe, illustrateurs, maquettiste	200 hommes et femmes en free-lance	flexibilité du travail	+ entreprise - télétravailleurs : ressentent l'isolement, le mélange travail et vie de famille, le stress temporel.
5. AXA assurances Elbeuf-Rouen,(CFDT magazine) 4300 salariés	à domicile Création de bureaux satellites au Mans, à Caen, bien équipés et reliés au Centre Axa d'Elbeuf.	1983 1988 1993 1993 1997	secrétariat traitement de dossiers contrats d'assurance et suivi	volontaire, 560 femmes tentent l'expérience 38 sont encore en télétravail (35 F) 28 seulement (F) 12 commerciaux font leur rapport hebdo dans ces centres. 15 F rédactrices	Gains de productivité économies, locaux et déplacements, gains en flexibilité, plus de proximité des marchés	+ pour l'entreprise, 20 % d'augmentation de productivité - les tw veulent reprendre le travail en entreprise, pour la promotion, le lien social. - conciliation impossible en un même lieu. travail/famille - revendiquent une identité sociale par l'entreprise et le collectif de travailleurs, accords syndicats pour promouvoir le travail mixte (1 j/semaine à domicile)

Expérience	Où	Date	Quoi	A qui	Objectif visé	Bilan
6. France Télécom (colloque Sophia Antipolis déc 1992) à Lyon	à domicile, Rennes, Sens, téléboutiques à Cannes et Grasse à domicile	1970 1994	expérimentation pilote en bureautique. Envois télégrammes horaires spéciaux	volontaire, 1 secrétaire, 5 agents, volontaires	lancer le télétravail en zones rurales "travailler au pays".	- échec, tous ont voulu reprendre le chemin de l'entreprise. - "les mentalités n'étaient pas prêtes à France Télécom.
7. IBM Toulouse (DEA Toulouse II) IBM	à domicile création de 18 sites dont 6 en région	1990 entre 1992 et 1994	travail qualifié de cadre (logiciel) - gestion du fichier client - état du stock en temps réel - expédition des commandes	1 cadre commerciaux, "les nomades" de IBM	réduire les locaux, augmenter les gains	a renoncé au télétravail comme salarié. a créé son entreprise en Andorre et sous traite avec IBM. La Direction IBM Toulouse est favorable au télétravail, la Direction Centrale non, le personnel non + 23 % de réduction des dépenses bureaux
8. Association Passerelle détache en temps partagé des cadres à Bull-Aérospatial Elf Rhone Poulenc Total-Phillips	Partout en France chez eux, en entreprise mère et dans d'autres entreprises	1994	- conseil de haut niveau -management	cadres salariés de l'entreprise mère	flexibilité de la masse salariale des entreprises mère	+ un bon mode de gestion des sureffectifs
9. Téléservices. Sociétés qui sous-traitent du secrétariat, gestion d'agenda, frappe, mise en page, publicité, organisation de missions, colloques	Limousin dans un environnement ouvert à la création d'entreprise	1994 1995	- des tâches de plus en plus spécialisées en bureautique. - des conseils en gestion PME, PMI.	sous traite avec du personnel à domicile, soit salarié, soit indépendant, des femmes pour la bureautique, des hommes pour le conseil en indépendants	importe aux zones rurales du travail, espoir de la DATAR. Soutien de la municipalité, une gestion plus moderne des PME, PMI.	+ PME qui ne peuvent embaucher ces services à plein temps - pas de création d'emploi pour le moment.

Expérience	Où	Date	Quoi	A qui	Objectif visé	Bilan
10. Création d'une entreprise individuelle	petite ville en Limousin dans sa maison, seule dans le département	1990	-multi-secrétariat en temps partagé	1 femme seule pour des clients PME et particuliers grâce au basculement automatique des appels	- créer un emploi pour alléger la charge - ouvrir un nouveau créneau	+ pour les clients qui payent 1000 frs/mois la gestion de leur agenda 5j/7 et de 8h à 20h. + pour elle créer 1 emploi mais une gestion du stress virtuose
11. Un atelier de téléservices dirigé par une équipe municipale	Petite ville de l'Aveyron. local de la mairie	1995	publications pour des entreprises en interactivité (image par télématique) DAO et PAO, CAO en projet. Base de données images choisies par le client	création d'emploi, 3 femmes techniciennes 1 directeur 1 personne chargée de la prospection en horaires décalés, temps de présence, formation pointue dans le GRETA local	- doubler les effectifs dans un an de 5 à 10. - créer de l'emploi qualifié	+ pour tous
12. La caisse primaire de maladie de Nantes (CPAM)	30 "maisons des collectivités locales" autour de Nantes	depuis 1990	traitement de dossiers par accès direct aux fichiers centraux , enrichissement du travail	3 agents par site, soit 90 salariés décentralisés en petites équipes autonomes. tous volontaires.	+ productivité - d'absentéisme + projet ouvrir fin 97, 5 nouveaux bureaux de proximité.	+ 1j/semaine réunion au siège. tous les 6 mois, 2 semaines au siège pour perfection et échanges. - perte des primes et gestion des vacances peu planifiable + les syndicats OK si le travail est enrichi et varié + pour la CPAM
13. Média Castres création d'un pôle de compétences par la ville et le conseil général vers les entreprises textiles et de paramédical (LaboFabre)	dans la ville pour une région mal desservie	depuis 1991 en 1997-98 14 entreprises concernées		- du personnel qualifié	- un IUT (hautes études en technomultimédia) et formation pour demandeurs d'emplois	cf Entreprises et Carrières de février 98 qui ne précise pas où en est l'opération.

2-2-2 Analyse des expériences, quelles logiques d'entreprises?

Une analyse des informations présentées dans les tableaux ci-dessus permet de dégager certains traits de la logique entreprenariale en France en matière de télétravail. Un bilan difficile à proposer à partir d'un nombre limité d'expériences malgré les chiffres avancés par la CEGOS en 1996 de 2000 entreprises de télésecrétariat. Le marché du télétravail serait-il plus actif qu'il n'y paraît ? Pourtant d'après une étude de T Dedouche de Novatis, effectuée en 1994 dans le Vaucluse auprès de 453 entreprises, 53% ignoraient encore l'existence du télétravail. Par ailleurs un sondage de la revue du Télétravail en 1996 effectué auprès de 500 chefs d'entreprises, donne seulement 13 % d'entre eux travaillant depuis chez eux, 6% ayant un ordinateur de bureau chez eux moins que la moyenne française, et 5% seulement connectés à leur entreprise, ce qui indique une certaine résistance aux NTIC ou en tous cas une plus lente progression qu'ailleurs en Europe. Par comparaison en 1995 un patron sur deux en Suède avait déjà un équipement complet et près de la moitié d'entre eux télétravaillaient.

a) Types d'entreprises. On peut en repérer de trois sortes:

1) des entreprises-mères donnant du télétravail, les cas 3 4 5 6 7 12 et 13. Ces entreprises délocalisent des fonctions ou créent leurs propres télécentres de proximité ou à distance.le plus souvent dans des petites villes ou des petits noyaux non loin des villes. Elles appartiennent surtout à la période 92-93 de lancement des projets de la DATAR. Ce sont les cas les plus souvent cités dans la presse ce qui ne veut pas dire que ce sont les plus nombreux ni les plus représentatifs du télétravail.

2) des entreprises utilisant des services télétravaillés en sous-traitance, les cas 1 2 8 9 11 Ces entreprises proposent en sous-traitance des services à une grande diversité d'entreprises qui soit externalisent ainsi beaucoup d'activités, soit ne peuvent se les offrir en interne. Ces sociétés délèguent alors le travail vers du télétravail à domicile ou dans un centre rural. C'est la figure de la Société de Services qui représente le mieux cette situation, elle semble relativement fréquente, voire en expansion, mais très difficile à estimer. Les entrepreneurs qui s'adressent à ces sociétés sont des PMI PME ou encore des administrations locales ou même nationales mais aussi de grosses entreprises. Dans le Monde du 2 octobre 1998, la situation est analysée à propos du projet d'Alcatel de confier sa gestion à un prestataire de services américain, ce qui provoquerait un transfert non seulement d'activités mais de salariés, danger de ce type de développement du télétravail, ainsi rendu totalement invisible et qui commence à mobiliser les syndicats. Ces sociétés trouvent aisément une main d'oeuvre locale, plus souvent féminine vu le type de tâches, à des prix compétitifs. Certaines d'entre elles ont été pionnières en matière de télétravail, si leur développement a suivi en France les campagnes de la DATAR, des informations récentes soulignent le caractère international du phénomène intitulé "externalisation". Un tableau des zones d'externalisation montre d'ailleurs que les USA dépassent largement l'europe. Cette figure "sociétés de services" a été présentée dans un article d'Entreprises et Carrières du 31mars 1998, comme "une solution qui a le vent en poupe". Le traitement externalisé en sous-traitance d'un maximum d'applications "serait bénéfique pour l'entreprise-mère; permettant de réduire le temps de travail en entreprise et la surcharge informatique des directions liée à l'euro".

.3) des entrepreneurs individuels indépendants, représenté par .le cas 10. Ce seul cas illustre une démarche beaucoup plus fréquente qu'il n'apparaît dans le petit inventaire proposé. Détenteurs d'une qualification en informatique ces télétravailleurs entrepreneurs plus souvent masculins, adoptent le statut d'indépendants dans un site rural de leur choix, proposant de la prestation directe de services à des clients plus ou moins éloignés. Ils passent soit par une société de courtage qui leur assure le marché, soit s'insère dans un réseau de compétences, on trouve ici la figure du pionnier de l'innovation. très médiatisée il y a quelques années dans la presse concernant le télétravail aux USA. Ces cas mal répertoriés eux aussi, sans doute

nombreux, sont fluctuants, du fait notamment de la forte prise de risques.

On peut penser qu'à terme la logique d'externalisation peut se renforcer par des délocalisations de type "off shore" mais évincer alors cette forme de télétravail du territoire national, tandis que la logique initiative individuelle, placée sur un marché de compétences et de course à la formation et aux équipements, a un avenir plus indiscernable, mais plus novateur.

b) Fonctions délocalisées ou effectués en télétravail.

Il s'agit de cinq groupes de fonctions tout au plus.

Des tâches de secrétariat effectuées par des femmes, les cas 1 2 5 6 9 10. qui sont soit salariées soit plu rarement en free lance

Des fonctions de commerciaux, les cas 3 et 7 effectuées par des hommes, toujours salariés.

Des fonctions de cadres qualifiés, les cas 7 8 9 11 13, délocalisés vers des sociétés de service ou en free lance. Les cadres délocalisés en pendulaire sont rarement mentionnés dans les supports répertoriés

Ce sont encore des fonctions de journalistes, le cas 4 étant exemplaire, Créapress a en effet commencé très tôt le téléjournalisme par recours à des professionnels en free lance.

Enfin ce sont des fonctions de traitement de dossiers, de données de toute nature, mêlées à du conseil qui s'apparentent à des fonctions de bureautique. les cas 5 7 9 12

Remarques sur les contenus du travail des emplois délocalisées.

Trois types principaux de contenus de travail et d'emploi semblent relever de ces expériences. Du travail répétitif de télésecrétariat, rendu plus répétitif et déqualifié grâce aux outils, aux logiciels et aux programmes de traitement qui se développent à grande vitesse, tâches données à du personnel surtout féminin, selon les types d'entreprises dégagées plus haut. On peut aussi rattacher à cette catégorie des contenus de travail plus riches concernant la traduction très menacée par les prix surtout pour les free lance, les plus nombreux, elles concernent à peu près autant d'hommes que de femmes. Le deuxième groupe de contenus de travail concerne du travail qualifié de cadres, pour du conseil, de la conception de projet, travail de groupe sur projet, plutôt masculin. Il s'agit alors soit d'emplois salariés en pendulaire, soit de prestations en sous-traitance ou en free-lance qui reposent tous sur des polycompétences toujours à perfectionner, que font moins volontiers les salariés en interne de ces mêmes entreprises. Le troisième type de travail concerne le commercial, vente et prospection plutôt masculin mais de plus en plus mixte, car ces nouveaux outils permettent aux entreprises de réduire locaux et délais, assurant aussi une gestion accélérée des stocks. Il permet une recomposition du travail de commercial et représente de loin les expériences les plus nombreuses, du moins les plus citées.

Ce qui est délocalisé ou à distance ce sont donc des compétences et des fonctions, mais également des postes de travail (cf. la Journée de la CCI de Marseille en mai 95). Se pose alors la question de la codification de compétences nouvelles (NTIC), à court ou moyen terme ainsi que les formes de recomposition du travail donné par ces entreprises. D'après Anita Rozenhold de la DATAR beaucoup plus de fonctions pourraient être délocalisées *"à condition que les cadres soient d'accord"*. Soulignons une fois encore combien font défaut des études sérieuses y compris de sociologues et d'ergonomes du travail qui observeraient les décomposition-recomposition-innovations du travail donné par les entreprises à l'extérieur, ou encore les activités offertes par les sociétés de service.

c) objectifs visés par les entreprises et résultats

Quatre objectifs principaux, dont trois semblent atteints dans tous les cas concernent, les gains de productivité, les économies en locaux et en maintenance, la flexibilité des charges de travail. Le quatrième concernant la réorganisation du travail est plus problématique et contradictoire. Quand l'organisation est peu modifiée, on assisterait à un allégement des effectifs par transfert à distance de fonctions et de postes bureaucratiques ; cet objectif non des moindres est rarement mis en avant

On peut souligner que les gains de productivité ne sont pas dus aux seules NTIC mais plutôt à leur délocalisation du collectif de l'entreprise, qui entraîne notamment un changement dans le mode de rémunération, ceci n'est toutefois pas suffisamment souligné dans les différents articles. A noter encore que les gains de temps s'apparentent beaucoup à ceux que favorisait le travail à domicile traditionnel puisque la rémunération est donnée sur la base du temps alloué pour une tâche simple, au forfait pour une tâche complexe. Selon la logique des entreprises, les technologies seraient plus opérantes quand elles sont associées à des formes d'emploi à distance qui s'appuient sur une modification de la nature du travail dans le sens d'une simplification permettant une reproduction en temps écourté, liée à une modification du mode de rémunération.. A ce propos l'idée toujours reprise, d'"un en-soi" des techniques véhiculée à l'occasion de ces nouveaux moyens de production-traitement et communication des informations, se heurte au fait que toute technique s'inscrit d'abord dans l'existant notamment dans les formes d'organisation du travail déjà en place.

d) Les salariés jugent les expériences.

Les articles et autres sources d'informations ont permis de dégager certains thèmes récurrents responsables des échecs de certaines expériences. Les griefs repérables sont les suivants:

Le mécontentement de l'expérience qui conduit au souhait de revenir en entreprise.

Dans les emplois de bureautique, les femmes évoquent la perte du lien social avec l'entreprise et la nouvelle gestion des espaces-temps qui n'est pas rendue plus facile.

La perte des primes et la gestion des vacances devenue plus compliquée

La conciliation impossible entre vie privé et vie professionnelle pour tous selon des causes différentes. Les hommes parvenant plus difficilement encore à gérer la pluralité des temporalités dans des espaces qui ne les codifient plus.

trois remarques pour clore l'analyse.

La création d'emplois est peu visible. Les expériences mentionnées concernent soit des emplois délocalisés donc sans création, soit des emplois d'indépendants au chômage ou désalarisés, certains cependant sont réellement nouveaux. On a pu noter que les sociétés de services sont créatrices d'emploi. De même les télécentres qui s'installent en région rurale isolée, mais il s'agit de quelques cas. Une technique peut-elle à elle seule agir sur le volume des emplois ? En outre cette forme d'emploi et de travail est souvent en concurrence avec l'intérim qui reprend actuellement beaucoup de vigueur en France. Une délocalisation à l'intérieur de la métropole n'assure pas toujours une création d'emploi local. L'explosion du travail hors métropole a fait l'objet de débats, certains auteurs affirment comme T Breton qu'il ne peut s'agir que de travail à faible valeur ajoutée tandis que d'autres comme le sénateur de Mayenne J Arthuis déclare le contraire, proclamant que n'importe qu'elle tâche peut-être délocalisée, n'y a-t-il pas en Inde des "usines à logiciels" ? C'est également l'opinion répétons le d'Anita Rozenhold de la DATAR.

Les syndicats sont inquiets .Il faut rappeler que les syndicats ont longtemps voulu ignorer la question du télétravail, reproduisant la même attitude que face au travail à domicile qui selon eux devait disparaître grâce à "la révolution scientifique et technique". La CFDT aujourd'hui est d'accord moyennant des accords d'entreprise. Elle estime cependant que "le télétravail participe de la diminution internationale du coût du travail humain" (cf. L'hebdo de l'actualité sociale, n° 15 1994). La CGT pense que le télétravail va vers un démantèlement de l'entreprise et du collectif de salariés. En Italie un syndicat a obtenu des accords excluant tout contrôle sur le travail à domicile. Ceci est important quand on sait qu'au Japon et en Grande-Bretagne des visiophones ont été placés à domicile pour contrôler le travail.

La déstabilisation du collectif de salariés peut avoir de lourdes conséquences. Mises à part les informations recueillies lors d'entretiens de journalistes, on connaît mal les effets à terme dans l'entreprise de la mise à distance de proportions importantes de salariés dissociant ainsi le collectif de travail. Jusqu'à quelle proportion de télétravailleurs une entreprise conserve-t-elle son identité, son autorité, ou même sa place sur un marché ? Si on se reporte à certaines expériences américaines, la tendance à désalariser les télétravailleurs à plus ou moins court terme, pose autrement la question de l'équilibre de l'entreprise comme système autorégulé. A. Minc annonçait déjà en 1978 que les entreprises à noyaux stables de travailleurs seraient à l'avenir de moins en moins nombreuses. Est-ce qu'une "entreprise virtuelle" est encore une entreprise se demandent les entrepreneurs et les syndicats ? La culture d'entreprise est-elle menacée par le télétravail, est-elle le ciment qui fait tenir un collectif en jouant sur le sentiment d'appartenance, la mobilité augmentant, on assisterait là encore peut-être à un tournant obligé des fondements de l'identité de l'entreprise.

La CEGOS évoque à ce propos quelques conséquences polyvoques de l'impact du télétravail sur la communication dans l'entreprise : disparition des relations informelles spontanées, organisation plus rigoureuse des réunions sur objectifs devant être clairement programmés, communications "en différé" et non plus en direct, alourdissement du temps de lecture et d'archivage du courrier qui échappe au travail directement rétribué, modifications qui ne sont probablement pas imputables au seul télétravail mais relèvent aussi en partie d'une adaptation obligée au volume et au type d'informations.

Quelles leçons tirer des échecs ?

Selon les documents les échecs seraient dus principalement au fait que les premières expériences ont été volontaristes, mal préparées auprès du personnel, rarement adossées à des études de marché préalables, ne cherchant pas une synergie possible des enjeux entre l'entreprise et les salariés. D'autres causes d'échecs sont avancées comme la difficulté pour les salariées à séparer privé / professionnel, aussi bien chez soi qu' en vacances, selon des temporalités respectant la vie privée, le week-end. Ces causes ne sont pas ignorées des entreprises, elles les conduisent alors à se tourner vers la sous-traitance, plus souple, leur évitant en outre, les problèmes du retour. En effet les expériences qui ont plusieurs années ou qui marchent reposent sur des accords avec les salariés pour qu'ils puissent revenir dans l'entreprise de temps en temps, mais également sur un certain enrichissement des tâches par assemblage, au bénéfice d'ailleurs de l'entreprise qui voit sa productivité augmenter.

Les échecs sont dus encore d'après les sources consultées au manque de clarté et de précision dans les critères effectifs de choix. Les DRH sont trop occupés pour mettre en place le télétravail qui se fait alors au coup par coup, créant de l'insécurité au sein du collectif. Enfin on ne sait pas grand 'chose du turn-over dans les Sociétés de Services, ni de l'évolution dans la durée des télécentres ou des entreprises individuelles de conseil, permettant de dresser un bilan.

Une difficulté majeure: la remise en cause dans les entreprises de l'organisation du travail et des dispositifs de contrôle.

Quand des fonctions qualifiées sont externalisées, une réorganisation du travail en interne et externe s'avère nécessaire, elle se heurte alors à la hiérarchie, notamment intermédiaire, administrative plus encore que technique, bien que celle-ci soit appelée à très court terme à s'aligner sur les technologies en marche. Les fonctions de contrôle qui se diluent, poussent alors l'entreprise à trouver de nouveaux moyens pour contrôler le travail et arbitrer avec sa hiérarchie, sauf à se modifier plus en profondeur. Ces résistances sont partout présentées comme des freins au développement du télétravail, excellent analyseur en quelque sorte des pesanteurs organisationnels.

Une gestion à la française qui montre ses limites

Les téléservices mettent en visibilité de leur côté les carences de gestion des PME (dixit AARTEL aux Milles, près d'Aix en pce). Mais ces expériences soulignent aussi le management à la française, reposant en son centre sur des relations de pouvoir, de discipline, qui entrent en contradiction avec la nécessaire autonomie du travail à distance. Ce sont souvent les entreprises-mères qui freinent le plus, résistant à lâcher plus d'autonomie à leurs cadres (cf. EDF), d'où leur propension à se tourner vers l'externalisation sous la forme présentée plus haut. Ces traits du management à la française corroborent ceux relevés par plusieurs chercheurs (Michel Bauer, V de Gaulejac ou sous un autre angle Ch Dejours).

Des modes d'évaluation de la quantité de travail exécuté à repenser.

Les temps de travail ne se réduisent plus au temps de présence, ni même aux temps réellement travaillés. Pour l'entreprise il existe deux façons anciennes d'en sortir : ramener à une tâche simple reproductible à l'infini ou bien évaluer un temps forfaitaire qui tend à réduire l'initiative du travailleur vers plus de complexité ou à faire du surtravail non rétribué. On retrouvera cette question dans le chapitre télétravailleurs.

Autre difficulté la définition des tâches à externaliser et le secret. Les moyens nouveaux de communication ne protègent pas des risques des sorties papier ou du passage par câble ou info-routes, risques que les administrations et les employeurs évoquent souvent dans les rencontres. Une nouvelle procédure pour le déplacement des dossiers et des rapports externalisés s'impose donc car les habitudes administratives vont à l'encontre de ces techniques de téléactivités puisqu' elles réclament encore des pièces authentiques. Est-ce là une spécificité française ?

En conclusion. Les entreprises qui délocalisent sont confrontées à des contradictions qui seront résumées dans le prochain chapitre. Beaucoup les dépassent en adoptant actuellement le travail mixte pour les fonctions qualifiées et les téléservices ou télécentres pour les plus déqualifiées. Le système de rémunération se repose également qui ne peut plus se réduire pour tous au temps de travail, pour les fonctions à forte valeur ajoutée, l'expertise, le forfait tendant à fixer la rémunération. Les réorganisations du travail, les modifications hiérarchiques étant à ma connaissance peu étudiées, on ignore encore leur poids au plan national et international. Quant aux sociétés qui font de la prestation de services, les bilans semblent positifs à condition de savoir mener de front, la prospection, le calcul des prix face à la concurrence qui se développe, les coûts, la qualité des services, leur diversité et la fidélisation de la clientèle.

2-3 Une grande variété de télétravailleurs.

Les dimensions sociologiques du télétravail et du travailleur en situation de travail à distance sont peu présentes dans la plupart des ouvrages, études et discours. Peu d'études abordent directement la question des acteurs professionnels, les logiques de leurs demandes, leurs conditions de travail, leur mode de vie. Le télétravail est un bon analyseur des transformations possibles de la nature du travail, annonciateur d'un nouvel âge des sociétés industrielles, peut-être de nouvelles caractéristiques anthropologiques du travail humain. Je m'appuie sur des cas, n'ayant pas à ma disposition une analyse systématique qui mériterait plusieurs directions de recherche.[1] Pour situer les différents cas proposés je me réfère à l'estimation établie par l'IDATE qui concerne toutefois les désalarisations et ne met pas en relief ce qui parait le plus novateur, le travail de création et de conception lié au multimédia et aux info-routes.

Traitement de texte	45 %
Activité de spécialiste	44 %
Management	31 %
Conception de logiciels	31 %
Ventes/relations clientèle	28 %
Saisie de données	24 %
Service d'assistance technique par téléphone	19 %
Design assisté par ordinateur	10 %
Divers	15 %
Le total des pourcentages dépasse 100, car certaines entreprises délocalisent plusieurs fonctions. Source : IDATE.	

2-3-1 Questions et hypothèses

Les questions qui ont pu en partie être posées aux télétravailleurs dans les travaux des étudiants ou dans mes propres entretiens concernent : la trajectoire de formation, les circonstances du passage au télétravail, le poste de travail et ses conditions d'exercice, les rapports avec les donneurs d'ordre, les compétences requises pour la pratique, le mode de vie et les principaux problèmes rencontrés. On peut les résumer ainsi :

- contenu du travail, nature du travail, contraintes de temps
- conditions de rémunération, de charge, de délais, de déplacement
- compétences requises, codifiées et non codifiées, modes d'acquisition
- attentes de promotion et de carrière
- relations professionnelles et rapports avec les donneurs d'ordre
- place dans la hiérarchie ou l'organigramme de l'entreprise pour le salarié, dans le réseau pour ceux qui travaillent en indépendants
- autonomie et marges de discrétionalité dans le travail
- auto-organisation du travail
- modalités du passage au travail à distance dans la trajectoire personnelle
- formes d'articulation entre travail professionnel, vie familiale, loisirs et temps pour soi
- rapport aux outils NTIC, leur coût, leurs usages
- satisfaction au travail, gestion de la charge mentale et du stress.

[1] Dans cette optique j'ai encadré une maîtrise sur des télétravailleurs-traducteurs des deux sexes. A ces observations s'ajoutent celles enregistrées en Vidéo pour la Chaîne Sept, en 1986 pour la série de 31 portraits de travailleurs à domicile, dont quatre en télétravail.

Deux hypothèses principales orientent les analyses qui seront rassemblées dans le chapitre suivant :

En quoi certaines situations de télétravailleurs préfigurent-elles de nouvelles formes d'emploi, de nouveaux modes de travail ?

Les modalités concrètes de combinaison des temps et des espaces annoncent-elles de nouvelles orientations dans la dynamique du travail comme dans celle des modes de vie, quels en sont les principaux traits ?

2-3-2 Quelques profils d'acteurs.

En reprenant le classement de l'IDATE afin de faire ressortir la nature simple ou complexe du travail, amélioré par les NTIC, ou au contraire franchement nouveau et créatif, on peut mettre en évidence un nombre plus restreint de profils, voire de figures sociologiques d'acteurs.

On fait correspondre ici des cas observés à des profils d'acteurs, afin d'aller progressivement vers des figures sociologiques.

Tout d'abord les activités de spécialistes qui sont les plus fréquentes puisqu'elles représentent environ 44% des fonctions délocalisées (IDATE). Elles sont illustrées dans les cas 1, 2 et 3 ci dessous.

cas n° 1: un cadre indépendant concepteur de projets pour la construction (entretien chez lui mars 95)

Homme 53 ans, 3 enfants, épouse non active

Propriétaire d'une ferme bien aménagée à 60 kms de Toulouse dans le Gers, proche aéroport.

Conseil en économie de la construction. Une démarche de qualité rare en France, anglophone et germanophone, conception multimédia.

Formation : technicien d'entretien école EDF, puis sur le tas en passant dans plusieurs usines et entreprises de chauffage, filature synthétique, Péchiney, Ugine Pullman, Usinor, puis Fos, où il acquiert de multiples compétences comme chef de projet pour le diplôme d'ingénieur au CESI à Toulouse en 79, il devient Ingénieur Conseil en micro informatique "rare à l'époque". Se met indépendant mais alterne avec des emplois salariés d'ingénieur de sécurité sur différents chantiers. Fait aussi de la formation (encadre des stages du CSTB à Paris). Une riche expérience des entreprises à tous les niveaux et en informatique (hard et soft).

Activité. Au moment de l'entretien il faisait en indépendant des études de démarche de qualité dans la construction pour projets et propositions innovantes, évaluation de risques, devant des groupes constitués d'architectes, de maîtres d'ouvrage, de chauffagistes, d'experts en maintenance, calculs des pertes. Préparait le projet à domicile, en simulation, et faisait les négociations en réunion, il proposait mais ne choisissait pas pour eux. .Il semblait très satisfait de son activité mais reconnaissait que la charge de travail était énorme Après un certain temps il a cherché à redevenir salarié, car il ne pouvait plus mener de front toutes les opérations et surtout la clientèle. Il a été plus tard licencié et se retrouve à un âge avancé au bord de la dépression.

Mode de rémunération : au forfait sur la base des réunions et des variantes à étudier. Gagne sa vie mais a du apprendre à gérer le stress.

Parc machine : Multimédia, en partie construit par lui, expérience de construction de parc informatique dans les entreprises *"ce sont les générations d'ordinateur qui sont incompatibles, on va vers un système unique"*, il fait des CD-rom aussi pour la formation.

Clientèle : Celles de son parcours professionnel, puis sa compétence très pointue dans le secteur, il a adopté la technique américaine qui consiste à distribuer gratuitement des outils de gestion prévisionnelle pour construire une clientèle qui lui reviendra un jour ou l'autre, pense t-il.

Espace : Un grand bureau, plein d'ordinateurs et de NTIC, une bibliothèque, donne de plein pied sur la campagne. Fait une forte critique de la hiérarchie paralysante des entreprises et du manque de respect pour l'innovation.

Organisation du travail : Chez lui, il fait la conception, les contacts et la remise en forme du projet. Il peut aussi travailler en group-ware et en réseau, un collègue de Paris et un dessinateur local, il envoie directement un fichier compressé par modem (ils ne sont pas associés). Le reste du temps ce sont des déplacements, démarches, entretiens, relations *"qui ne pourront jamais se remplacer"*.

Son marché est national : (il s'étend vers le Canada) DRE et Sociétés HLM. Travaille avec une boite qui fait des logiciels de maintenance, se heurte à un milieu très peu transparent (pots de vin), milieu fermé très masculin *"dommage car les femmes ont une façon de raisonner qui vaut bien celle d'un homme, en analyse, l'intuition, la vision globale, la rigueur..."*

Travail domestique : sa femme fait tout.

cas n° 2 : un traducteur, une démarche d'entrepreneur(entretien maîtrise 1996)

Homme : 52 ans, marié, trois enfants (2 garçons cohabitants, études supérieures, 1 garçon études supérieures, ne cohabite plus).

Son épouse tient le secrétariat de son cabinet (dactylo, secrétariat, comptabilité)

Propriétaire d'une maison individuelle de deux niveaux dont le rez-de-chaussée est consacré à l'activité professionnelle. Habite Marseille.

Anglophone.

Formation britannique bac + 3, et en gestion de patrimoine;

Expérience en Angleterre, quitte Londres à 30 ans.

Travaille à Marseille depuis 22 ans.

Enseigne l'anglais pendant 10 ans à plein temps, puis trois-quatre à mi-temps avant reconversion complète dans la traduction comme indépendant.

Cumule pendant trois ans deux statuts et deux activités : enseignant salarié vacataire + traducteur indépendant.

Travaille pour une agence avec un gros client ; à la faillite de l'agence, le client conserve sa relation avec le traducteur.

Spécialité : traduction de documents dans le domaine de l'immobilier., le juridique. Travaille à domicile dans un local spécialement aménagé : une pièce pour lui, une grande pièce pour le secrétariat, où sa femme fait la saisie et répond au téléphone, reçoit les visiteurs, une pièce en cours d'aménagement pour le stockage des archives. Ne cherche pas à augmenter le nombre de clients et à développer la sous-traitance, mais sous-traite quand il veut garder l'exclusivité du client, pour un document hors de son champ de compétences linguistiques ou techniques ou par manque de temps.

Démarche d'entrepreneur : connaît le chiffre d'affaires de son entreprise, la répartition du travail et de sa rémunération en proportion sur l'année.

Fait des investissements en fonction de la rentabilité et des nécessités pour être compétitif sur le marché.

Forte implication dans le réseau des traducteurs (conseils donnés et reçus, sous-traitance active et passive).

Travail domestique : lui, fait le bricolage, son épouse fait le reste, avec l'aide d'une femme de ménage.

Souffre du manque de relations, de contacts, *"discuter du travail avec d'autres c'est motivant, de plus, on est perçu comme des non-travailleurs parce qu'on est à domicile"*. S'il pouvait il retournerait à un poste de salarié.

cas n° 3 : une enseignante passée en télétravail de traduction à son compte (1996)

Femme : 35-40 ans, mariée, sans enfant.

Mari ingénieur informaticien dans une entreprise de pétrochimie

Propriétaire d'une maison individuelle dans un lotissement, près d'un bassin industriel

Formation universitaire : Licence, maîtrise d'anglais, américain, CAPES et agrégation, début d'un doctorat d'état.

Cinq ans d'enseignement à l'Education Nationale (classes de terminales)

Pendant la période, passe un BTS de traducteur commercial par correspondance, acquiert les compétences de traducteur technique et commercial, fait un stage d'informatique et de programmation.

Arrête l'enseignement en septembre et en février, soit cinq mois après, commence des traductions.

Activité actuelle : traductrice technique, experte auprès des tribunaux, profession libérale. Financement de l'installation avec ses économies personnelles.

Prospection auparavant, détection d'un créneau porteur et inexploré : la traduction des textes techniques dans le secteur de la pétrochimie Peu de traducteurs visibles dans la région.

Devient traducteur-expert auprès des tribunaux.

Volonté de spécialisation, mais travaille en réseau avec d'autres traducteurs plus expérimentés.

Emploi une dactylo.

Apprentissage du logiciel de traitement de textes et de la dactylographie quand la salariée vient à faire défaut.

Fait toutes les tâches elle-même, sous-traite quand elle n'a pas le temps ou pas les compétences.

Forte insertion dans le réseau : ancienne déléguée régionale de la SFT(Société française des traducteurs)

Mari informaticien aide les collègues de sa femme pour les problèmes informatiques.

Parc technologique régulièrement mis à jour, parfois avec les dernières nouveautés, pas encore très répandues chez les clients (ex : fax, carte modem en 95).

S'auto limite quand le professionnel empiète sur le domestique

Travaille beaucoup, mais freine les cadences, notamment hors des horaires de travail et pendant les vacances.

A un bureau séparé et respecte au maximum les temps et les espaces (*"l'absence d'enfant rend cela gérable"*). Fais le domestique mais à une femme de ménage.

A du fermer sa porte aux amis, à la famille, qui ne prenaient pas au sérieux son travail et la dérangeaient

A du apprendre à gérer son temps et à planifier y compris les vacances car *"l'organisation c'est la survie"*.

Les activités d'analystes-programmeurs représentent environ 1/3 des fonctions délocalisées, elles sont illustrées dans les cas 4 et 5, bien que ceux ci concernent ici des travailleurs indépendants.

cas n° 4 : un analyste-programmeur, célibataire en réseau (entretien 1996)

Homme : 25 ans, célibataire sans enfant
Réside et travaille la semaine dans un petit village du Vaucluse
Passe ses week-end chez ses parents près de Marseille.
Habite, avec un de ses collègues de travail, dans une maison louée par l'employeur, (loyer déduit de leur salaire), dans le village. L'employeur vient y séjourner quand il rend visite à ses employés.
Formation : un an en DEUG A de maths, ne termine pas à cause d'un accident de moto, BTS d'informatique (bac + 2), qui ne correspond pas à l'informatique qu'il pratique.
Emploi trouvé par connaissances et sur présentation de ses réalisations informatiques.
S'intéresse à l'informatique depuis l'âge de 12 ans, matériel acheté par le père qui l' encourage.
Activité actuelle : analyste programmeur salarié dans une PME d'environ 50 personnes répartie en trois sites.
Paris : siège, activités commerciales, formations, services administratifs et comptables
Vaucluse : recherche et développement (6 personnes + 2 bientôt)
Canada : PME rachetée par le patron parisien, présence commerciale et marketing pour le marché américain, serveur Internet.
Travaille en site délocalisé, mais de moins en moins à domicile.
Déplacements à Paris au siège, aux conférences de démonstrations publiques des produits à l'étranger.
Peu de rencontres avec les clients, mais beaucoup de communications par messageries E-mail
Parc technologique renouvelé tous les ans ; station de travail dans chaque lieu de vie hors du bureau.
Se déplace en permanence avec son disque dur, forte disponibilité pour son travail.
Equipe de 6 personnes dans le Vaucluse, trop de communications et de relations à gérer.
Réseau composé de fournisseurs de produits et logiciels informatiques et de testeurs de produits, fait appel à des étudiants en DEA pour traduire les modes d'emploi.

cas n° 5 : une femme ingénieure-conseil double statut, en réseau, pionnière en télétravail qualifié (portrait vidéo réalisé en 1986 pour la série Sept).

Femme :30 ans, un enfant de 18 mois, ingénieure informaticienne indépendante, en réseau.
Formation d'ingénieure, a fait du conseil dans une société d'informatique à Paris, travaille le vidéotex depuis 1980, la constitution de banques de données, et fait aussi du commercial.
.s'installe à Marseille en 1984 pour quitter Paris, crée une société (groupement de compétences et autonomie relative) à la suite d'une première version sous forme de coopérative ouvrière
.font des études de conseils pour entreprises, essaient de fidéliser leur clientèle et en même temps de prospecter : *"le plus dur est de tout faire à la fois"*, et de *"perfectionner nos compétences, savoir répondre, repérer le travail à faire très vite pour faire une estimation"*.
Organisation du réseau: liens par messagerie, à l'époque minitel, et ordinateurs, ont une réunion de deux jours chaque quinzaine, doit trouver son marché, ses commandes, mais le groupe se répartit les commandes et les tâches. *"Dès qu'il y a une grosse charge de travail, il faut organiser, diviser, distribuer, découper, actuellement on fait selon les compétences, les envies"*.
RQ: Une autre expérience de travail en réseau, plus récente, insiste sur la nécessité de découper le travail pour vérifier et contrôler les produits avant la livraison, "comme si une hiérarchie s'installait alors que c'était refusé par tous lors de la création du réseau. Les tensions naissent surtout entre hommes, ça serait moins tendu avec des femmes".
Rémunération : se paie elle-même, variable chaque mois, le calcul est établi sur la base du démarchage. La gestion du salaire mensuel tient compte des intérêts de l'entreprise et des besoins de chaque membre. Un gérant fait une comptabilité analytique, selon les facteurs des clients et assure le lien entre tous. Les liens télématiques permettent des décisions rapides.
Projet de la société en réseau : se développer pour prendre quelqu'un qui fasse uniquement le commercial
Mode de vie : vit avec son bébé dans un petit appartement à Marseille; le salon sert pour tout (cf. le portrait vidéo). Les horaires de travail sont liés au bébé, donc travaille beaucoup la nuit, mais fait une sieste l'après-midi. Travaille au moins 10h par jour, 7 jours par semaine. Une gestion du temps difficile, accaparante, mais sentiment d'autonomie et de liberté relatives.

A côté de ces télétravailleurs qualifiés relativement nombreux, la forme la plus visible, le télésecrétariat illustre clairement comment de nouvelles techniques de travail peuvent s'inscrire dans d'anciennes formes organisationnelles du travail, de vieilles conditions peu éloignées des phases tayloriennes toujours annoncées comme disparues et toujours recommencées. Les NTIC permettent, sans toutefois induire, la réduction du travail complexe en travail simple et créer des postes de travail peu valorisés offerts à une main d'œuvre toujours disponible pour plusieurs facteurs convergents qui ne se ramènent pas à une seule absence de "qualités du

travailleur" (P Rolle). Le télétravail de bureautique dessine une figure sociologique de télétravailleuse qui s'apparente aux figures sociologiques du travail féminin à domicile longuement étudiée et filmée. Ses traits condensent l'imbrication des rapports sociaux, les formes sexuées renouvelées du marché du travail, appuyées sur une articulation spécifique des sphères professionnelles et privées, médiées par les catégories de la pratique que sont l'espace et le temps, mises clairement en visibilité dans ces types d'activité.

cas n° 6 : une secrétaire salariée à domicile société de service,Aix en Pce.(1995)

"J'ai été retenue, il y avait 300 femmes qui voulaient le poste, j'ai eu plusieurs entretiens (6 en tout) avec des tests, des tableaux, de la mise en page, de la frappe, tests de rapidité, de clarté, de précision".

Rémunération : à la page, ou à la tâche (gestion d'agendas de médecins).

Elle vient chercher son travail au centre des Milles et transferts au client, s'il est équipé en informatique, sinon elle lui dépose dans sa boite. Si c'est un client fidèle, elle le lui porte. Un code d'accès protège la confidentialité du courrier et de la gestion. Elle est reliée au secrétariat du Centre qui fait la même chose où elles sont plus nombreuses (4 femmes), 1 responsable (F) et 1 directeur en 1995.

Elle habite dans les environs, était alors sans emploi, mais avait de bonnes expériences de secrétariat, d'informatique en bureautique.

Elle fait à la fois de la frappe, et du standard à domicile *"une polycompétence pour un assemblage de tâches est nécessaire, on apprend à s'organiser pour le faire".*

Elle ne travaille pas à temps plein en télésecrétariat, aussi gère-t-elle plus facilement les temps et leur imbrication. Elle a installé son ordinateur dans un coin de sa chambre.

Actuellement divorcée, a un enfant de 10 ans, qui vit avec elle, elle assure la double activité.

L'entreprise a récupéré la place d'un poste de travail dans un local un peu exigu où une partie de l'espace est réservée à l'accueil de la clientèle. Les quatre autre femmes sont à l'étroit dans une petite pièce, et parviennent à ne pas se gêner car toutes sont en liaison téléphonique avec la clientèle des particuliers qui leur confient la gestion de leur agenda.

NB. Visite effectuée en 1995 au Centre avec le responsable du club du télétravail d'EDF-Services, et un prestataire de matériel local.

Une figure emblématique du télétravail, les OS du virtuel.

Illustré par ce dernier cas, cette forme très répandue de télétravail, mérite une brève présentation. de ses conditions d'exercice.

Les journées commencent tôt le matin (6 h ou 7 h) pour se terminer le soir vers 22 h, avec souvent du rattrapage le week-end. La journée de travail est toujours une journée type reproduite à l'identique ici et là. Elle témoigne d'une organisation des temps et des espaces imbriqués, mettant en œuvre des compétences invisibles centrées sur l'auto-discipline, seule qualité pour conjurer le stress, et alléger la charge mentale qui s'exerce toutefois sous tensions. [2]

Le mode de rémunération ramène toute production quelle qu'en soit la nature a du temps alloué pour une tâche. Mais le calcul du temps d'exécution ne tient pas compte du temps de mise en place du travail, de l'organisation et des aléas, panne des machines etc.. .Cependant il est toujours présenté ou évalué en heures de travail, pour la fiche de paye mais ne facilite pas le travail des syndicats pour parvenir à des conventions collectives nationales ou européennes.

Le contrôle du travail donné à domicile a été de tout temps un objectif difficile à maîtriser par l'employeur, aujourd'hui encore il freine le développement du télétravail, on a tendance à en sous estimer le poids. Ainsi cette femme travaillant chez elle pour le Ministère de l'agriculture (cf. l'émission "Grand Angle" du 29 mars 1998) déclare *"on remplit chaque semaine une feuille de ce qu'on a fait",* elle ajoute *" ils peuvent aussi intervenir à tout moment*

[2] A partir d'observations in situ du travail à domicile en France j'ai appliqué au début des années 80, la notion quelque peu ergonomique de *charge mentale* à des ensembles d'activités très imbriquées, de nature et de temporalités variées, reliant deux sphères articulées et non séparées les sphères privées et professionnelles. Cette notion a été ensuite adoptée pour parler plus généralement du travail des femmes.

sur mon micro". Ce mode de contrôle supplémentaire qui remplace celui exercé dans l'entreprise par la hiérarchie peut paraître superflu quand on sait combien les pressions extérieures du marché du travail poussent les femmes au zèle, renforcée par l'intériorisation du *désir de bien faire*. Quoiqu'il en soit, le contrôle du travail est une dimension intrinsèque mais peu visible du travail à domicile et du travail à distance en général, qu'il soit salarié ou en free lance.

Quant au contenu du travail et à son caractère répétitif, les entretiens montrent que si le poste de travail est enrichi, par assemblage de tâches, ou délégation de responsabilités mêmes minimes, la nature du travail ainsi modifiée, apporte à l'opérateur ou opératrice une valorisation bénéfique pour tous. Les expériences de la DRIRE (Direction Régionale, Industrie, Recherche, Environnement) confirment ces remarques[3]. Celles touchant l'externalisation de tâches en bureautique qui réussissent, allient plusieurs tâches et suscitent également une certaine prise de responsabilité. A l'inverse le travail très répétitif est rejeté, quand il peut l'être, car il s'avère profondément aliénant. (Ch Dejours étudie très précisément ces nouvelles pathologies du télétravail.).

Trois grandes figures de télétravailleurs peuvent être dégagées. La première concerne du travail qualifié de cadres concepteurs de projet, plutôt masculine, en statut le plus souvent de salarié, la seconde ci dessus concerne du travail parcellisé répétitif de bureautique, figure franchement féminine, en situation de sous traitance, enfin une troisième figure en émergence est mixte, qualifiée, au statut encore incertain, elle est bien représentée par les experts du multimédia sur un marché dynamique et fortement compétitif.

2-3-3 Nouvelles générations d'acteurs, les cyber-travailleurs.

De nouvelles activités naissent autour notamment du multimédia et des info- routes. La majorité de ces activités sont exécutées en télétravail, en travail plurilocalisé et mobile. En 1995, j'ai pu contacter deux petits groupes d'acteurs, des concepteurs de produits multimédia déjà expérimentés souvent en statut d'indépendants, et de nouveaux entrants dans ces secteurs, des jeunes des deux sexes en formation multimédia.

Les concepteurs-réalisateurs de produits multimédia sont des pionniers, des novateurs révélés par l'industrie du multimédia en plein développement. Certains ont déjà une histoire professionnelle antérieure à son apparition qui permet de saisir comment des acteurs individuels accompagnent, produisent l'innovation et conjointement construisent une nouvelle configuration de compétences.

Cette industrie concerne principalement le multimédia d'entreprise avec la création de logiciels et de progiciels (Inter et Intranet), les bornes informatiques, les visioconférences etc... L'observatoire des Ressources pour la Formation (L'ORAVEP) qui mène une veille sur les technologies et leurs usages, estime que le multimédia de formation, constitue un important marché potentiel (58 % des attentes du public), mais qu'il ne réalise en 1998 que 3 % des ventes de l'ensemble des produits multimédia. Les entreprises qui proposent de la formation multimédia (350 sociétés en 1998 avec 2330 logiciels et plus de 1000 CD-Rom), seraient trop éclatées, une situation dommageable pour cette industrie qui développerait trop peu les produits professionnels à l'usage de la formation en entreprise.

Le monde du multimédia composé actuellement de petites structures (cabinets de consultants etc..), a entraîné et accompagné l'émergence de quantités de nouveaux métiers peu encore étudiés ni codifiés dont beaucoup pourraient s'effectuer à distance et en toute autonomie et mobilité.[4]

---

[3] (cf. soutien à deux étudiantes en DEA à Aix-Marseille U3, en 1998, sur la mise en place de nouvelles expériences en région PACA).

[4] Ce sont par exemple les chefs de projet de produits multimédia (1 million de CDrom vendus en quelques mois),

L'OFFRE DE MULTIMEDIA DE FORMATION SUR LE MARCHE FRANÇAIS

> 2330 logiciels dont 1150 CD-Roms
< 260 encyclopédies thématiques
< 110 ludo-éducatifs
< 50 dictionnaires
< 55 produits sur l'orientation
< 20 atlas
< 10 encyclopédies universelles. Sources ORAVEP

Le multimédia concerne encore le tourisme, la culture et les jeux, un nouveau secteur industriel à la fois matériel et immatériel qui peut mobiliser des formes de télétravail, en réseau, à distance, monopolisant des compétences nouvelles, non encore professionnalisées, en voie de codification.

Un entretien approfondi avec un pionnier permettant d'éclairer plusieurs points est résumé ci dessous:

cas n°7 un réalisateur confirmé en produits multimédia, indépendant entretien mars1995 chez lui à Toulouse).

Homme : 48 ans, épouse prof à Toulouse, un garçon de 12 ans.

Actuellement Conseil en stratégie d'entreprise, Conseil en communication électronique, réalise des études pour administrations (Météo-France, Ministère Education Nationale) les aide à se placer sur Internet, "provider". Également chef de projet, maître d'œuvre en réalisation de produits multimédia ; a réalisé le premier CD-rom pour la Redoute en mars 1995, auparavant responsable de la réalisation de l'extension de différents services télématiques, fait aussi de la formation en multimédia dans un DESS de Toulouse II.

Parcours : a construit une "image dans un nouveau marché aujourd'hui encore restreint". Une formation en Théologie protestante à Montpellier, Genève, Lausanne et Strasbourg, "très utile", puis s'est orienté vers les Sciences Economiques à Strasbourg et Toulouse, formation qu'il juge inintéressante, "à part des réflexes de lecture sur l'économie pour comprendre ce qui se passe dans le marché de l'info et de la communication". Fait l'école de journalisme à Paris et travaille dans des journaux parisiens (décennie 70-80). Crée le 1er journal de communication professionnelle pour la Poste, écrite puis audiovisuelle (Antiope). Fais du vidéotex (le Sommet de Versailles) et transfère ses compétences de journaliste vers les nouveaux outils télématiques. Il innove (années 80-83) et devient célèbre sur ce créneau peu encombré qui fonctionne à la notoriété.

Il crée vers 1980 son cabinet de consultant pour rentabiliser un matériel très coûteux (150.000 F).ses client Marie-Claire, l'Expansion... Descend sur Toulouse car sa femme obtient un poste de prof mais conserve ses clients de Paris. Actuellement est à Paris presque la moitié de la semaine, travaille dans le train, l'avion (portable, cellulaire, fax, internet.. etc). Ses compétences en informatique acquises dans la pratique et dans des séminaires *"le plus important savoir parler avec les experts de l'informatique et les écouter".*

En 1987 fait le premier compact disque en France *"la visite de Paris au 19ème siècle à travers sa musique" .et se fait connaître sur ce créneau vite dépassé par l'image.*

Rémunération : Passe par une société qui gère le contrat et prend 20 %, le rémunère 10 % au-dessous de l'estimation, mais en échange *"est payé sans trop de retard"*

Mode de vie : Travaille partout, résiste pour ne pas travailler le week-end à la campagne, *"les espaces et les temps sont indéfinis, il faut une volonté de fer, c'est très déstructurant". "Si mon entourage n'était pas aussi solide, ça aurait des conséquences, j'ai du passer par des périodes difficiles d'apprentissage pour me fixer des bornes temporelles, comme aller chercher mon fils à l'école, enseigner le vendredi à la fac pour rentrer sur Toulouse etc... des bornes vivantes..." "Chez moi, je fais le travail de réflexion appuyé par beaucoup de lectures, d'informations très diversifiées et je mets en forme tout ce que j'ai fait à Paris ou ailleurs. Tous est sur mon portable, je ne sais plus écrire avec un crayon". "Je fais les notes de synthèse en fonction du logiciel, c'est pratique mais cela me demande des efforts, une discipline..."*

Le marché reste très centralisé sur Paris, *"même les élus utilisent des boites de Paris, en Province c'est très difficile, peut-être ça changera avec les autoroutes de l'info, mais il y a un discours religieux sur elles, universitaires de la nouvelle église des liens sociaux. Le virtuel, la 4ème dimension de notre espace intellectuel comme le pense Philippe Quéau ? je ne le crois pas, car je ne le pense pas comme ils le pensent".*

A partir des discours de ces vétérans, j'ai pu dégager des phases dans le processus

---

les scénaristes interactifs qui peuvent utiliser toutes ces techniques de l'imaginaire permettant, la simulation, les testeurs de bugs sur les nouveaux produits, les provider et autres maîtres de la navigation sur le net et des langages HTML, les animateurs de forum, les Web master créateurs de site pour entreprises, les juristes spécialisés en réseaux (la question de la propriété intellectuelle des produits immatériels et tout ce qui touche au génie logiciel et à l'ingéniérie du travail coopératif, et les responsables de veille technologique et stratégique.

d'innovation qui s'apparente curieusement à ce qui se produit dans d'autres secteurs de production, selon un jeu d'acteurs différents et des temporalités spécifiques mais le mouvement semble suivre les mêmes phases de déroulement avec leurs rythmes propres.

L'innovation des produits NTIC , trois phases dans une temporalité accélérée

Les acteurs m'ont aidée à repérer trois phases dans le processus d'innovation dans les secteurs de production de biens culturels à forte valeur ajoutée en NTIC. Ces phases semblent se reproduire avec une certaine régularité à chaque nouvelle vague de produits innovés mais s'accélèrent d'une génération de produits à la suivante.

La première phase est une phase d'inventivité individuelle effervescente. Elle s'appuie sur une créativité intense de recherche, d'exploration dans plusieurs directions. *"On bidouille, on cherche, on invente plein de trucs et on échange"*. (cf. le cas n° 7). La dimension échange est centrale avec celle de création. Une phase *"jubilatoire"* pour ceux qui s'engagent dans ces nouveaux champs, au point que les "*créateurs ne gardent rien pour eux*". *"On se rencontre, on se téléphone, tu as trouvé quelque chose ?"*. Au cours de cette phase, le novateur peut jouir déjà d'une certaine reconnaissance sociale, acquérir de la notoriété, une réputation qui construira son identité professionnelle, un atout majeur sur un marché qui déjà se met en place. Pour l'audiovisuel elle a correspondu aux années 70, pour l'informatique et la télématique aux années 80-83, pour le multimédia elle débute vers 1990. Une phase de pré-capitalisation, où les rapports sociaux d'hier ne se sont pas recomposés.

La deuxième phase est celle du développement, de l'entrée des capitaux avec prise de risque correspondant à cette phase d'explosion. Du côté des créateurs *"On fait ses marques, on essaie de déposer des brevets"*. On est déjà un peu plus réservé sur ses découvertes, car les commanditaires tirent les rennes. Le marché se structure, mais "*il est sauvage*". Les commanditaires *"cherchent à nous avoir mais aussi à se passer de nous"*, c'est la guerre des prix qui s'installe. Pour rester en réseau de compétences, il faut conserver la confiance, échanger des compétences complémentaires, jouer sur les temporalités du marché, coopérer. Cette phase est semble-t-il marquée aussi par une institutionnalisation de la formation, une normalisation qui tend vers une régulation des compétences et à terme du marché. Des compétences à l'œuvre dans la phase de création sont appelées à disparaître au profit de compétences plus techniques liées à une fragmentation/segmentation des savoir. Pour l'audiovisuel c'est la période fin 70 milieu 80, pour l'informatique-télématique c'est avec le vidéotex le milieu des années 80, pour le multimédia la fin 94 ponctue ce moment charnière.

La troisième phase est celle de la structuration du marché, des savoir, de la production en série pour répondre aux commandes, aux coûts, aux prix, le passage à l'industrialisation. "*On est obligé de passer par des intermédiaires, agences, sociétés de gestion, car on ne peut tout faire et le marché se tend*". Si la compétence ou la notoriété ne sont pas excellentes, visibles, entretenues, l'innovateur d'hier est jeté. Le commanditaire cherche à nous "*inféoder, nous acheter, nous faire marner"* le concepteur créateur. Dans cette phase de standardisation, la stratégie de l'acteur consiste principalement à occuper un segment. La formation diplômante en particulier dans le système sociétal français tend à fermer les marchés (Paradeise, 1988), alors qu'ils étaient ouverts et transfrontières hier encore.

A partir de la deuxième phase, le marché du travail est structuré sur la notoriété plus que sur les diplômes, qui n'existant pas encore, ne le normalisent pas. La réputation est fondée sur une bonne visibilité du savoir-faire, de l'expérience au sein d'un espace socio-professionnel spécifique, dont il importe de connaître les règles et celles de l'accès aux lieux de l'échange et des transactions qui sont toujours concentrés en milieux urbain. Le marché très fluctuant est agité par le prix du produit, son coût et ce qu'il apporte en retour, en retombées diverses, autant de facteurs difficilement repérables. Les anciens défendent encore la créativité, l'idée du produit rare et bien fait, ils sont en concurrence avec les nouveaux, ceux de la génération qui

entrent directement dans la deuxième phase. Pour ce qui est du multimédia c'est au cours de cette phase que le télétravail devrait se développer mais surtout en free-lance.

Les cyber-télétravailleurs en formation, quels parcours pour quel marché du travail?

Ils se forment pour devenir entre autres concepteurs-réalisateurs de produits multimédia, CD-rom, et autres produits. En 1995, la formation encore assez nouvelle, se met en place dans les Universités qui ont déjà une bonne assise dans l'audiovisuel. Il suffit de passer au numérique, d'avoir les équipements et de former à l'utilisation des logiciels, présents sur le marché, les enseignants sont recrutés sur leurs compétences et sous contrat, mais sans postes. La formation est cependant coûteuse, limitée en nombre et en durée (quelques mois). Aidée par l'ANPE et l'Education Nationale, la formation à l'Université de Provence est payée en partie par une entreprise pour qui le jeune exécute un produit multimédia, qu'il soit déjà salarié de cette entreprise ou non. La première des expériences commence en janvier 1995, elle a retenu 6 postes pour plus de 40 demandes, moins de deux semaines après l'offre diffusée sur petit support local. D'autres suivront, bénéficiant de meilleurs équipements et des leçons tirées de l'expérience pilote.

Les sept entretiens approfondis (six en formation et leur instructeur) se résument ainsi : tous (2 femmes et 4 hommes) ont la trentaine, possèdent un Bac + 2, voire + 4, en matières diverses plus littéraires que scientifiques. Tous ont accumulé une qualification sociale au cours d'un parcours professionnel à partir de leur niveau de formation initiale, dans des secteurs variés, mais jamais éloignés de la production de symboles, tertiaire d'entreprise ou publicité. Ils ont été salariés en CDD, ou bien étaient en free-lance, n'hésitant pas à une mobilité géographique et sectorielle qui caractérise cette génération combative.

Formés en informatique ou en infographie par stages, stages de PAO le plus souvent, ils ont appris sur le tas à négocier leurs compétences, un emploi, des relations professionnelles qu'ils estiment aujourd'hui très tendues au sein des entreprises du fait du poids de la hiérarchie, ce qui entraîne à leur yeux un" *énorme gâchis de compétences*". Une expérience de plusieurs années les a préparés à "*la dureté du marché du travail*". Ils ont essayé toutes les formes d'emploi et de statut : salariés, indépendants, "au noir", associés dans de petites boites *"plus ou moins payés*", constituant ainsi un bon *"staff*" de relations de confiance, amicales, assises sur des compétences organiquement articulées *"des manières de voir les choses*", des langages semblables, des modes de vie apparentés, centrés sur la passion de l'informatique, le goût du beau produit, du travail bien fait, ils se reconnaissent entre eux. Aucun n'est célibataire ou seul, presque tous ont déjà un enfant, pas deux. A leurs expériences professionnelles ils ajoutent des compétences et des intérêts avoués, pour l'art, dessin, graphisme, peinture, musique. Leurs conjoints, compagnes ou compagnons sont tous au même niveau de diplôme, travaillant dans le tertiaire informatique ou la communication.

A l'heure de la formation tous sauf un, sont demandeurs d'emploi, condition pour bénéficier de ce type de formation en conception-réalisation de produits multimédia. Ils réalisent un CD-Rom à partir de logiciels comme photoshop, paint shop pro, illustrator et Director. Leurs attentes et leurs projets réactualisent la question du télétravail. Tous en effet pensent se mettre en free-lance chez eux, car trouver un emploi salarié *"relève de l'utopie"*. Ils souhaitent se mettre en réseau composé principalement de trois personnes : un créateur, un réalisateur, un ingénieur du son ; ils occuperont soit la fonction de créateur, soit celle de réalisateur en tandem avec un graphiste. Il leur faudra trouver un producteur pour financer le produit ou l'acheter, et un distributeur pour le vendre. Ils sont conscients de la difficulté du marché, car les entreprises déjà contactées, *"ne se rendent pas compte de la difficulté de réalisation d'un produit multimédia", "ils ne mesurent pas le temps qu'il faut et croient qu'ils*

vont pouvoir former leur personnel directement". "On a du temps devant nous, mais la nouvelle génération dans l'entreprise sera formée à l'informatique, les logiciels seront plus performants, on aura moins de chances auprès des entreprises". Il leur reste les jeux, le secteur éducation-formation, le culturel et les municipalités avisées, dynamiques, qui souhaitent communiquer par du multimédia. Travailler chez soi leur paraît inévitable sans que cela soit réellement souhaité à l'exception des deux femmes.

Une même lucidité construit la stratégie de démarchage ; aux entreprises locales s'ajoutent les recherches par minitel, internet, "*les trucs avec des copains*", les *"agences de produits multimédia qui se montent et embaucheront*". Pas moins de huit revues se sont crées en quelques mois, elles leur "*proposeront des emplois*". Leur formateur lui aussi interrogé pour son avis sur le marché l'estime très ouvert, *"il faudra introduire très vite le multimédia au lycée, on aura des BTS de concepteur-réalisateur",* le temps de réalisation va diminuer, d'autres métiers vont naître autour de la connectique par exemple (le savoir faire des connections des machines). Un des nouveaux formés est déjà prêt à partir dans une autre région, voire un autre pays (Canada). Les graphistes craignent toutefois la disparition de leur métier au profit des photograveurs et de l'infographie, ainsi les deux femmes désirant préserver leur savoir-faire de dessinatrice, le geste, la créativité, et redoutant la banalisation par logiciels, se tourneront-elles vers des CD-Rom éducatifs, artistiques. Quant au temps requis pour réaliser des produits multimédia, il savent qu'il dépasse encore largement ce qui peut se faire payer. "Aux origines de l'homme" CD-Rom qui devait sortir en novembre 1995, l'un d'eux déclare "*il leur faut maintenant 5 mois de plus, question d'accord sur les images de synthèse et les droits de propriété".* Aussi sont-ils réservés sur la formation et la technique actuelle et sur leur professionnalité au sortir de cette formation, sachant qu'ils sont dans une phase pionnière, pilote. Selon leur formateur les entreprises ne vont pas gaspiller 6 mois de salaire pour former un des leurs, elles préféreront embaucher en CDD ou free-lance.

Un petit sondage effectué en juillet 1998 auprès de cette cohorte a montré qu'un tiers est en télétravail à son compte, un autre tiers a trouvé un emploi salarié et le dernier tiers a crée son entreprise.

III. LES LOGIQUES PARADOXALES DU TELETRAVAIL DANS UNE ECONOMIE MONDIALISEE.

Les paradoxes du télétravail pour les entreprises.

Le télétravail exige de la part des entreprises de dépasser un certain nombre de contradictions, mais le peuvent-elles, ne sont elles pas plutôt face à des contradictions qui loin de pouvoir se réduire, marchent ensemble pour constituer les paradoxes du télétravail ici évoqués. Les avantages en gains de productivité et en économies de locaux entrent en contradiction avec l'organisation des entreprises qui délocalisent. Une réorganisation technique et sociale s'avère nécessaire. Il ne s'agit donc pas de réorganisations simplement techniques mais de réorganisations qui touchent l'édifice hiérarchique tout entier sur lequel repose l'identité même de l'entreprise, un système ordonné, agi par des règles qui conjurent le "désordre" que fait naître sans cesse tout système vivant. Dans une étude d'Entreprise et Personnel le télétravail est accusé de "déstructurer l'organisation du travail", de ne "convenir qu'à des tâches simples", la coopération à distance entraînerait de fait un changement structurel qui rebute beaucoup d'entreprises peu disposées à affronter une période de restructuration.(cf. Le Monde du 30 avril 1998).

Les réorganisations semblent concerner principalement la hiérarchie des couches

intermédiaires, entre cadres moyens et cadres supérieur (cf. EDF) ; également les manières de travailler, les contenus du travail, qui d'après de jeunes cadres interviewés dans des émissions sérieuses, leur semblent trop peu créatifs, trop peu autonomisés, appuyés sur des savoir devenus obsolètes, alors même qu'ils sont restés au fondement des rémunérations. Ces contenus devraient être revitalisés par les nouvelles compétences, mêmes non encore codifiées. Aux dire de ces professionnels désalarisés, les entreprises doivent reformuler leurs objectifs, assainir la gestion des ressources humaines trop souvent gaspillées. La logique productive se trouve de plus confrontée à la logique des acteurs qui supportent mal dans ces phases de transformation, la reproduction à l'identique des anciennes règles (formelles et informelles) de l'organisation, tandis que d'autres en revanche les réclament par crainte du changement.

Autre contradiction obstacle, les avantages déjà cités et les nécessités du contrôle du travail. Les questions juridiques, du droit du travail se reposent, pour établir de nouvelles règles et normes de contrôle du travail et du travailleur. Certains employeurs adoptent des méthodes de contrôle à l'ancienne en "*mettant des vidéos dans les ordinateurs*" etc. Pour les fonctions de haut niveau le contrôle est assuré par le client et le marché sous forme de renouvellement des contrats, mais ces remarques devraient s'appuyer sur des recherches de processus, des monographies temporalisées afin de saisir une dynamique.

La fluctuation des **statuts** tend à s'accentuer, leur instabilité augmente et phénomène nouveau fait peser des menaces sur certains emplois salariés, qui glissent à terme vers une désalarisation, voire une sortie du marché de l'emploi. Mais ce n'est pas le propre du télétravail qui ne fait que montrer un trait caractéristique du marché du travail aujourd'hui tourné davantage vers des statuts d'indépendants, qui deviennent prestataires de services, et disons le ici dans des emplois souvent précaires, pour du travail payé au forfait. La réduction du chômage au USA est due à ces types d'emplois. On a vu que déjà certains télétravailleurs expérimentent en quelques années des statuts différents. Le télétravail devient alors un moment d'une trajectoire ou une alternative à un emploi stable car il contient toutes les facettes du nouveau système d'emploi. D'autres dérégulations sont à l'œuvre au télétravail et dans le système d'emploi en plus des statuts, ce sont les modes de rétribution du travail, la nature du travail et son rapport au techniques, les distorsions entre travail et emploi que supportent à la fois les travailleurs et que doivent aussi affronter les employeurs, pris dans le tourbillon de la mondialisation.

Avec la dérégulation des **modes de rémunération**, la question de la construction sociale du salaire est reposée, comme si elle entrait dans une nouvelle phase, élargie aux conditions mondiales de rétribution du travail humain. Elle s'inscrit dans un espace de contradictions dues à la confrontation de plusieurs arbitraires culturels. Ceux relevant de l'histoire nationale, concernant les pratiques et les représentations du prix du travail, bousculées par celles qui sont actives ailleurs. Les coûts étant plus que jamais susceptibles d'être réduits par les prix accordés au travail. En outre la difficulté pour tous les acteurs à estimer leurs temps travaillés hors de l'entreprise, ou loin de tout donneur d'ordres, tend à aller dans le même sens, celui d'une augmentation d'une part de travail non payé. De nouveaux modes de rétribution du travail vont se poser et occuper le devant de la scène des débats à la suite de la question mal posée ou posée à l'ancienne du temps de travail.

Le télétravail repose la question de la **nature du travail** trop souvent masquée par celle du temps de travail ? Un nouveau travail d'OS sur de la matière virtuelle fractionnée et répétitive, ne mobilisant aucune créativité est rendu possible par les NTIC à condition toutefois de rester dans le cadre d'une logique de compétitivité, mais ça n'est un trait inéluctable du télétravail d'appauvrir son contenu. Dans ce cadre plus que jamais hégémonique, ce type de télétravail s'adresse aux femmes en priorité, conformément aux règles de la division sexuée des activités et des rapports sociaux de sexe. Ceux ci sont toutefois plus complexes car ils s'imbriquent aux rapports entre groupes sociaux qui hétérogénéisent le groupe social des femmes. On a pu voir que des femmes se sont engouffrées dans des fonctions de haut niveau,

expertise, création d'entreprise, créations artistiques en télétravail ou travail à distance en réseaux. La division sexuée des activités n'oppose donc pas radicalement travail déqualifié féminin à travail qualifié masculin. A tous les niveaux des émergences mixtes sont à remarquer et à suivre afin de repérer des processus de recomposition possibles des asymétries sexuées du marché et des carrières. Les entretiens montrent aussi que dès que le poste de travail "d'OS du virtuel" est enrichi, par assemblage de tâches, ou délégation de responsabilités mêmes minimes, la nature du travail est modifiée, conférant à l'opérateur une valorisation de lui-même qui devient bénéfique pour tous (cf. l'expérience de la DRIRE et autres entretiens cités).

On peut dégager les contours d'un autre paradoxe concernant les **relations entre travail vivant et travail mort**. La tendance généralement observable au plan de l'anthropologie à la réduction de la complexité du travail ne s'est pas toujours accompagnée d'une intensification du travail humain. On se rappelle les exemples donnés par Pierre Clastres des amérindiens qui avec la nouvelle technologie de la hache, décident non de travailler deux fois plus, et de produire deux fois plus, mais au contraire de produire la même quantité avec deux fois moins d'efforts. Les contenus du travail par NTIC pourraient suivre la logique des acteurs amérindiens, et ramener le temps du travail humain à quelques heures par jour et non le contraire, mais ces sociétés diffèrent évidemment. On tient à souligner par là que si le télétravail s'installe dans une logique paradoxale c'est parce qu'il est inscrit dans la mondialisation de l'économie libérale, qui en fait à la fois le pire et le meilleur. Même les fonctions des créateurs assistés par ordinateurs, riches et inventives, échappent de moins en moins à la logique paradoxale du surtravail.

Avec le télétravail, le **complexe homme-machine** s'inscrit dans une nouvelle période historique. Ce couple associe maintenant un anthropos imaginant à un robot exécutant-performant. Ne symbolise t-il pas alors ce que pourrait devenir le travail humain ? Aujourd'hui le plaisir de faire, d'inventer, se heurte aux temporalités marchandes, aux prix des œuvres dans le jeu de la concurrence, comme si la part créative du travail humain était sans cesse menacée par les règles coercitives du marché. De même l'emploi exposé à une "précarisation", touchant la durée, le salaire et la nature du travail, semble lui aussi entraîné par la logique de réduction quantitative des postes, conjointement à l'augmentation de la quantité de travail allouée à chacun. Rappelons à cet égard l'entretien récent sur les ondes d'un Inspecteur du travail à Paris (3ème ar) qui affirmait que si les cadres passaient véritablement aux 35 heures, les 140.000 cadres au chômage aujourd'hui (sur 2 millions 300.000) retrouveraient tous un emploi, "tant le surtravail des actifs est devenu colossal", il ne s'agit hélas pas seulement d'arithmétique.

Les paradoxes du télétravail pour les télétravailleurs

Des contradictions existent dans la gestion des relations entre les temps, temporalités sociales et les différents espaces. Ces contradictions étant irréductibles on peut là encore parler de paradoxes. Pour ce qui est du temps, l'articulation enchevêtrée du travail rémunéré, du travail domestico-familial et du temps pour soi, devient traquenard dans l'espace domestique, aussi bien pour les hommes que pour les femmes, pour les activités de travail simple comme pour celles de travail complexe.

La recomposition des catégories de la pratique espace et temps est au centre de toutes les formes et contenus du télétravail, elle en montre certes les paradoxes, mais dans une perspective élargie, elle indique des changements qui vont affecter les modes de vie à venir.

Les identités brouillées des espaces et des temporalités des activités

Dans une recherche sur la prime socialisation domestique des temps sociaux j'ai pu montrer que ceux ci se vivent et sont socialisés dans des rituels. Pour être intégré, accepté le temps doit être borné et rythmé par des rituels qui se présentent sous forme de régularités stigmatisées, socialement construites. Certes elles varient selon les groupes sociaux mais sont

largement imprégnées de similitudes culturelles fortes. Le télétravail tend à déconstruire cet arbitraire social temporel, celui qui rythme et accompagne dans nos sociétés le déroulement de la journée, de la semaine. Les activités sur NTIC dans des espaces aux identités brouillées, placent les individus dans un temps hétérogène qui n'est plus codifié par des rituels, des bornes temporalisées, collectives et régulières. Le piège d'un temps non borné est tendu aussi par l'espace lui même non segmenté, sans limites matérielles. Le premier apprentissage à faire en situation de télétravail consiste donc à disjoindre les espaces du travail de ceux de la vie privée, ou à jouer sur les temps, en respectant autant que possible des plages temporelles bien distinctes. J'ai plusieurs fois souligné la fonction équilibrante de cette séparation nécessaire, formulée de plusieurs manières par les personnes à domicile (cf. biblio et documentaires vidéo).

Si on compare les organisations spatio-temporelles selon les sexes, on constate que les femmes avec enfants s'en sortent mieux que les hommes car elles sont confrontées à des bornes temporelles vivantes, les enfants et leurs exigences, ou les temps contraints des commerces etc.. Paradoxes puisque dans ces situations, les temporalités se chevauchant plus qu'elles ne s'étirent, exigeant une auto-discipline accrue, compte tenu des conditions actuelles d'exercice du travail. Dans le cas des NTIC qui sortent des univers professionnels temporellement très normés, les bornes sociales diurnes qui disparaissent la nuit, poussent cette nouvelle génération de travailleurs à domicile à déplacer sur le temps nocturne, une grande part du travail. Dejours distingue à ce titre deux sortes de pathologies du surmenage. Celles dues à la suractivité avec diminution du temps de sommeil, tensions et peurs de ne pas y arriver, de négliger une composante de l'identité qui relève pour les femmes du modèle de la "bonne-mère-épouse", pour les hommes de l'excellence. Celles plus indiscernables qui tiennent à la mise en concurrence, de l'activité intellectuelle propre à la tâche, avec l'activité psychique liée à l'image. *"Dans les cadences de travail élevées, l'appareil psychique est mobilisé, accaparé, la fonction du rêve ne peut être satisfaite, il y a une sorte d'engourdissement du mental, qui se fragilise et devient vulnérable aux maladies psychiques avec somatisations fortes"* (cf. L'émission de France-Culture consacrée au télétravail du 29 mars 1998).

D'autres contradictions sont dues à l'espoir de mieux vivre en famille contredit par la sollicitation constante de se remettre au travail. Dejours parle à ce propos de "la désintégration des rapports à la famille, une partie de "la souffrance au travail" venant de là. Elle passe dit-il aux enfants car la présence des parents n'est qu'une fausse présence, l'enfant est tenu de ne pas déranger, on lui consacre peu de temps, il devient instable parfois brutal, constat déjà fait dans mes observations sur le travail à domicile classique.

Ces contradictions qui sont en quelque sorte des paradoxes, concernent également le domaine des compétences. Celles qui sont reconnues et rétribuées ne sont pas toujours celles qu'il faut mettre en œuvre, plus discrètes, pourtant indispensables à l'auto-organisation, au management personnel, un savoir gestionnaire transféré avec la délocalisation de la fonction, de l'entreprise au domicile, mais qui échappe à tout calcul. Le télétravail se trouverait sous l'emprise de trois peurs, peur de perdre l'emploi, commune à tout le privé, peur de ne pas être dans l'excellence, et venant de l'employeur mais qui doit être gérée par le travailleur, la peur de payer du non travail, conduisant celui-ci à en faire plus pour rassurer son employeur et à *"faire quelque chose d'impeccable"*, conclut ce cadre qui explique comment il doit gérer le stress des autres, alourdissant ainsi sa charge mentale.

Le télétravail dans un environnement peu accueillant

Des contradictions relèvent des carences des environnements locaux en équipements diversifiés de proximité permettant réellement de vivre en milieu rural. La politique de réduction des équipements scolaires (crèches, écoles, collèges) en milieu rural va à l'encontre du développement du télétravail au pays, Le mouvement actuel d'abandon à l'enseignement privé de zones rurales par la politique de concentration territoriale, de réduction des

équipements pour les jeunes, en foyers, en lieux de créativité qui pourraient en partie être autogérés font défaut depuis des années, même dans le périurbain. En outre les équipements en moyens collectifs de déplacements insuffisants et gravement compromis par la restructuration du réseau ferroviaire, et l'absence d'une politique des transports collectifs de proximité, renvoient les familles à la voiture ou à l'isolement. Enfin le vide d'équipements culturels de création pour toutes les classes d'âge et d'équipements sportifs pour les deux sexes, sanctionnera à terme un mouvement de délocalisation. Le télétravail s'inscrit dans un aménagement du territoire à repenser, dans une pensée coordonnée et élargie de l'environnement laissant aux différentes catégories d'acteurs sociaux des initiatives concertées. Certains entretiens évoquent comment "le désert rural" a poussé des conjoints à abandonner à regret leur projet, tandis que beaucoup (femmes et hommes) se plaignaient un moment ou l'autre du vide rural.

Télétravail et lutte contre la pollution

Le télétravail peut limiter la pollution automobile responsable de 89 % des émissions toxiques. Aux USA où il se développe hardiment il est accompagné d'une politique et d'une législation anti-pollution qui se développent, portant actuellement sur la qualité de l'air et la maîtrise de l'énergie, par exemple sous forme de primes aux entreprises qui délocalisent etc.. De son côté l'Union Européenne cherche à mesurer l'impact écologique du télétravail, ainsi les Pays-Bas ont-ils lancé des études visant à comparer les pollutions respectives de différentes formes d'emplois, mais les législations suivront-elles ? (cf.Télétravail Magazine n° 6 déc1996).

Conclusion

Au terme de cette analyse, le télétravail confirme ses capacités à être un bon analyseur de la dynamique de transformation du travail, du système d'emploi et des modes de vie, pour peu qu'on mette en perspective ses différentes modalités de configuration et d'inscription.

Il est présent à la fois dans les grandes entreprises dont il peut activer la dynamique de réorganisation productive et administrative. Il est présent dans une floraison de petites entreprises individuelles innovantes, qui réalisent des produits liées aux industries du multimédia et aux info-routes. Il est encore présent dans des sites offrant leurs services aux PME PMI. Son trait majeur est donc bien d'abord son hétérogénéité obligeant à le penser sous toutes ces facettes.

Une partie en effet de ce qui est proposé en télétravail est violemment repris dans la logique du taylorisme, celle de la division du travail en tâches, aisément délocalisables, tirant leur mode de rémunération de leur caractère répétitif. Les NTIC inscrites dans une logique productive que l'on croyait réservée aux premiers âges de l'automobile, font apparaître une nouvelle génération d'OS ceux et surtout celles du virtuel. La force du mort saisissant le vif ne doit donc pas être minimisée, car elle révèle aussi des contenus de la logique productive et de sa capacité flexible à se reproduire, à faire du vieux avec du neuf, surtout quand la mondialisation de l'économie s'appuie sur la recherche accrue de réduction du coût du travail.

A l'opposé le télétravail témoigne aussi et à la fois de nouvelles capacités à innover, offrant aux activités dites encore de travail, de nouveaux contenus tournés vers un autre âge possible du travail humain. Il semble se caractériser par l'ouverture sur un espace de création, de coopération dont une forme actuellement visible est donnée par les réseaux d'échanges, de compétences et de marché.

Entre ces extrêmes, des activités à forte valeur ajoutée, bien codifiées, celles de conseils, de concepteurs de projets, sont effectuées par des cadres d'entreprise pris dans des relations internationales à distance qui acquièrent grâce aux NTIC une capacité de mobilité qui les distingue des cadres d'hier. Ces nouvelles compétences dans l'exercice même du travail, ne

risquent-elles pas de départager très rapidement et très radicalement les cadres entre eux ?

Toutes ces formes de télétravail s'inscrivent dans un processus de transformation des temps sociaux. Ils ont pour principale caractéristique la pluralité et l'hétérogénéité des types de temps qui les constituent. L'autre étant la perte de leur fonction sociale majeure, créer de l'ordre social en encadrant les rythmes de la vie quotidienne. Le temps industriel normatif, hégémonique, de la société salariale, est confronté de plus en plus à une diversité de temporalités, qui ne concernent pas seulement la vie hors travail, mais empiètent désormais les espaces du travail. Les télétravailleurs de toute nature, de tout type doivent gérer tous ces temps en pleine autonomie. "L'usine, la ville" ne le font plus pour eux.

Le télétravail rappelle en effet que toute pratique productive est inscrite dans le temps et l'espace, double inscription socialement couplée qui contribue par ses composantes à sa reproduction et lui donne sens.

Les télétravailleurs sont mis dans l'obligation de faire l'apprentissage de la gestion d'une pluralité de temps, la plupart sans limites, dans des espaces eux aussi sans frontières. Les normes sociales temporelles d'hier s'effacent contraignant les télétravailleurs à s'en imposer de nouvelles. Le télétravail annonce on le voit des modifications dans le rapport au monde et à soi, plus générales et plus dérangeantes.

****

Glossaire sources :

Le guide du télétravail de l'IDATE 1995, Liaisons sociales, n° 126/1993 et des ouvrages cités.

téléactivités : toute forme de travail à distance opéré par voie de télécommunications, elle recouvre les notions de télétravail et de téléservices.

télétravail : modalités d'organisation et/ou d'exécution d'un travail exercé à titre habituel par une personne dans les conditions cumulatives suivantes: à distance c'est à dire hors des abords immédiats de l'endroit où ce travail est attendu, en dehors de toute possibilité physique pour le donneur d'ordres de surveiller l'exécution de la prestation par le télétravailleur, travail effectué au moyen de l'outil informatique et/ ou des outils de télécommunication et implique nécessairement la transmission au moyen d'une ou de plusieurs techniques de télécommunications au sens de l'article L32 du code des P&T y compris au moyen de systèmes informatiques de communication à distance.

travail à distance : travail effectué à distance de l'entreprise dans des lieux différents.

travail à domicile : travail pratiqué chez lui par un salarié d'une entreprise

travail en réseau : travail en groupe coopératif, de personnes géographiquement éclatées, spécialisées dans une compétence particulière, réunies sur un même projet ou une même mission.

télétravail nomade : travail de professionnels très mobiles qui doivent rester en contact et se relier à l'entreprisen de n'importe où, grâce aux moyens de télécommunications.

travail mixte : télétravail partiel en partie sur le site en partie ailleurs, chez soi le plus souvent, travail de réflexion, études, prise de notes, rédaction de rapport, externalisé et considéré comme pouvant être fait chez soi.

travail télépendulaire : alternance de travail entre le bureau et le domicile, maintenant un contact physique régulier avec l'entreprise.

télécentres : unité de travail réunissant en un même local des personnes dépendant d'un ou plusieurs employeurs avec partage des équipements entre utilisateurs différents télétravailleurs ou entreprises de services.(rapport Breton). A noter que le télécentre peut utiliser des télétravailleurs soit chez eux soit dans un local

téléservices : activités de service effectuées à distance via les réseaux de TIC (secrétariat, comptabilité, gestion, maintenance..)

activités télétravaillables (cf IDATE logigrammes)

télélocal : local équipé en NTIC destiné à plusieurs utilisateurs implanté en milieu rural

télécottage : centre satellite peu fréquent en France davantage en Scandinavie et au RU : une entreprise fonde loin de la ville des antennes qui rassemblent du personnel .

group-ware (collecticiel, travail coopératif synergiciel), logiciel permettant de faciliter et de structurer le travail bureautique de groupe, gestion d'une base commune de données, d'un agenda, de textes ou de rapports en commun.

multimédia : intégration sur un même support de données de différentes natures

communication : processus d'échanges de messages entre individus et groupes sociaux, transmission d'informations et construction de sens dans une interaction. (cf D Bougnoux La communication contre l'information, Hachette 1995).

progiciel : ensemble complet et documenté de programmes, conçu pour différents utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction.

en ligne (on line) : un équipement en lien avec un autre équipement (internet, ordinateurs en réseau etc..) **off line** équipement assurant une tâche autonome sans liaison avec un réseau ou un système.

Références bibliographiques

AUBERT N, de GAULEJAC V., 1991, *Le coût de l'excellence,* PUF..

BLASCO PH, LOUBET D ., 1995, *Le télétravail* . Ed d'organisations

BOUGNOUX D., 1991, *La communication par la bande, introduction aux sciences de l'information et de la communication,* La Découverte.

BRETON Ph., 1989, *L'explosion de la communication, la naissance d'une idéologie,* La Découverte.

CFDT Magasine, 1994, Télétravail : l'écran entre rêve et réalité, n° 193 Mai , p 24-27.

CHOURAQUI E., 1994, SGAR, Le télétravail vers une nouvelle organisaton économique et sociale, rapport pour la Préfecture de la région Paca.20 p.

COCKBURN C., 1983, *Brothers : male dominance and technological change.* et Cahiers de l'APRE, vol, 1, 1983.

Colloque,1992 "*Technopoles, télétravail et développement rural* ", Sophia Antipolis, 10-11 déc.

Colloque "*Le travail à distance un atout pour l'Ile de France* " 4 mars 1993, Agence régionale pour l'aménagement du temps. (CATRAL Actes).

CRAIPEAU S., MAROT JC., 1986, Impacts du télétravail sur les conditions et l'organisation du temps de travail, *IDATE.*

DATAR Lettre, juin 1993, Le télétravail, pour un nouvel aménagement du territoire et une meilleure compétivté économique. (analyse des 37 projets retenus de l'appel à projets sur le télétravail lancé en déc 1992).

DEJOURS Ch., 1980, *Travail, usure mentale, essai de psychopathologie du travail,* Ed du Centurion.

DEJOURS Ch., 1998, *Souffrance en France, la banalisation de l'injustice sociale.* Seuil.

Dossier Le Monde, L'arrivée du télétravail, 1992, 24 février.

Entreprises et carrières, 1994, Anne BARIET, Le télétravail peut-il créer des emplois ? n° 229, 1998, n°s 422, 424, 426, 427. plusieurs articles sur le télétravail, le multimédia etc..

Entreprise et personnel , Avril 1998, Etudes, Le télétravail existe-t-il ?

EUROPE SOCIALE, Commissions Européennes DGV, supplément n° 3 1995, suivi du livre blanc, *A: Le télétravail, B: Le secteur informel.*

ETTIGHOFFER D., 1992, *L'Entreprise virtuelle ou les nouveaux modes de travail* Ed O Jacob.

GIRARD H ., 1995, *Comprendre le télétravail, un guide pour l'entreprise.* Ed du Téléphone.

GONTIER G., 1994, *Le télétravail vague de fond ou engouement passager,* Centre d'études de l'emploi.
HAICAULT M., 1984, La gestion ordinaire de la vie en deux, *Sociologie du Travail,* n° 3.
HUWS U, Teleworking and gender, mars 1996, Rapport préliminaire sur l'Egalité des chances de la Direction générale pour l'emploi V, Commissions Européennes, Londres Analytica.
IDATE, 1995, Guide pratique du télétravail, par J Cl MAROT et A DARNIGE.201 p.
Journal du téléphone, juin 1994, n° 36, Combien coûte un télétravailleur ?
L'Entreprise Mars 1993, Faites travailler vos salariés à distance par Andrée Muller.
L'Expansion, 1994, reportage, Voyage dans la job machine américaine, 16 mars.
La percée des nouvelles technologies, résultats de l'enquête "Conditions de travail" de 1991, in *Premières informations,* Ministère du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle n° 266, fév. 1992.
LALLEMENT M ., 1992, Le télétravail utopie rustique ou novation organisationnelle ? *CFDT CADRES*, N° 351, mars.
Le Monde Informatique, 8/2/93, Télétravail: ils inventent le télétravail en France, A.M Rouzéré.
Le Point, 15 Mars 93, La révolution du télétravail.
L'Hebdo de l'actualité sociale, 1994, Repères sur le télétravail, n°2594, 19 Mai.
L'Hebdo de l'actualité sociale, 1994, Le défi électronique, Avril.
Liaisons Sociales , 1993, Les enjeux du télétravail, n° 126.Mai-Juin 1987. p 1 à 6.
MAILLARD D ., 1993, Délocalisation et emploi, la mondialisation du marché du travail, *Futuribles,* oct. p 29-42.
MAROT J CL., 1992, Quelles perspectives de développement du télétravail, in *Problèmes Economiques* n° 264, fév.
MAROT J Cl avec LEMESLE R-M, 1994, *Le télétravail,* Que sais-je ? PUF.
MIEGE B ., (sous la dir) 1990, *Média et communication en Europe*, PUG.
MISSION TELETRAVAIL, rapport Thierry BRETON, document de synthèse : analyse tendancielle. Ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire et Ministère des entreprises et du développement économique, 3 nov 1993.
MONOD E., ALTAR N., 1980, Demain le télétravail, *Revue des télécommunications p 29-31*
MONOD E., 1983, Le télétravail, quelles normes pour les réseaux locaux. Une nouvelle manière de travailler . *DATAR France* , n° 4.
NORA D, MINC A ., 1978, *L'informatisation de la société*, Col. POINT.
NORA D., 1995, *Les conquérants du cybermonde* , Calmann-Levy.
PARADEISE C ., 1988, Acteurs et institutions, la dynamique des marchés du travail, *Sociologie du Travail,* n°1, p 80-105.
PAYEUR Ch.,1997, Les enjeux du télétravail, le télétravail, le syndicalisme et le secteur public. Dossier CEQ sur les NTCI, Québec.28p.
QUEAU Ph., 1993, *Le virtuel, vertus et vertiges*, Champ Vallon, INA, Paris.
QUER H., 1996, *Traducteurs et analystes programmeurs, télétravailleurs indépendants et salariés,* mémoire de Maîtrise Université de Provence, sous la dir de M Haicault, LEST.
Rapport LAFITTE sénateur, 1997, *La France et la société de l'information. Des conséquences majeures : le télétravail.*
RAY J E., 1993, *Droit du travail, droit vivant*, ed Liaisons sociales.
Revue Droit Social, n° spécial Juin 1992, Le droit du travail à l'épreuve des nouvelles technologies.
ROZENHOLC A, FANTON B, VEYRET A, 1995, *Télétravail, télécommunication une chance pour l'emploi et l'attractivité des territoires,* ed DATAR-IDATE,
SCARDIGLI V., 1991, revue BRISES CNRS n° 16.
SYNDICALISME, 1994, Sur l'écran de mes nuits blanches, 27 janv.
Télétravail Magazine n°s, 4, 5, 6 1996, 7 1997.

Télétravail téléactivités, Quelles perspectives pour l'emploi et la formation, 1995,*CCI Marseille, Provence Services aux entreprises.*
VALENDUC G, VENDRAMIN P., 1997, *Le travail à distance dans la société de l'information,* Evo Société, Bruxelles.

Bibliographie et filmographie

de Monique. Haicault sur le travail à domicile et le télétravail

1979, Le travail à domicile dans la confection et le cuir, dans le Sud-Ouest, Rapport,*Centre de Recherches Sociologiques,* Université Toulouse II.
1980, Le travail à domicile. Communication aux *Journées d'études de la Société française de Sociologie,* Nantes, 6-7 juin.
1980, *Des dames de qualité,* documentaire vidéo sur le travail à domicile dans la confection autour de Toulouse. 52mn N/B
1982, Femmes de valeur, travail sans prix, le travail à domicile. *Cahiers du GRIEF n° 2,* Presses Universitaires du Mirail.
1986, Trois portraits de télétravailleurs dans la série télévisée de 31 portraits *"Travailler à domicile"*, (sous le dir de), diffusés sur la chaîne Sept en 1989, coproduction, INA, CNRS.
Deux documentaires sociologiques 1986 *Vivre et travailler chez soi,*
D'hier à aujourd'hui le travail à domicile, coproduction INA, DATAR, LEST.
1989, La flexibilité du travail à domicile, *Avis de recherches,* IRM-SUD.
1993 Travail et Travailleurs à domicile, in *Le travail salarié à domicile, hier, aujourd'hui, demain,* Actes du Colloque Nantes 1990, Ed. CDMOT , Nantes.
1994, *Le Télétravail, analyse documentaire, voies de recherches,* Rapport pour EDF-GDF Services, Juin 1994, 60 p.
1998, Travailler chez soi, l'ancien et le nouveau, *Femmes-Info,* Marseille, dossier "Les Femmes et la technique", n° 82,p.16-19.

Commentaire de la communication de Monique Haicault par Alain d'Iribarne

LE TELETRAVAIL COMME POINT NODAL DE LA RECOMPOSITION DU TRAVAIL ?

L'étude de Monique Haicault sur le "Télétravail" est particulièrement bien venue car elle est illustrative des problèmes rencontrés pour décrire et interpréter ce qui se passe sous nos yeux en matière de recomposition du travail et de l'emploi. Elle est par ailleurs illustrative de la façon dont un "objet" d'analyse très particulier peut cristalliser la quasi totalité des interrogations d'une équipe de recherche qui, comme le LEST, s'intéresse à une recomposition de la société salariale.

L'investigation d'un objet comme le "Télétravail" demande une mobilisation et un agencement particulièrement délicat de références à la fois conceptuelles et instrumentales qui proviennent de plusieurs disciplines et de plusieurs domaines de spécialisation scientifique. Sans un tel effort de mobilisation, il n'est pas possible d'avancer convenablement dans cette volonté de description et d'interprétation. Ainsi s'explique au stade actuel des travaux de recherche sur ce sujet, pourquoi il a été si difficile à Monique Haicault de s'y retrouver à partir de travaux empiriques. Les matériaux qu'elle a pu rassembler sont en effet particulièrement ténus, disparates et généralement peu construits. Ils permettent de mesurer les lacunes actuelles de la production de connaissances scientifiques dans ce domaine et l'importance des travaux de recherche qu'il faudrait pouvoir réaliser pour être à la hauteur des enjeux économiques et sociaux pressentis.

Dans son approche du Télétravail, Monique Haicault nous propose une lecture qui associe :

- une incertitude de localisation qui combine la "fabrique" et le "domicile" ;
- un mouvement dans le temps avec le qualificatif de "nouveau" ;
- deux dimensions avec le travail dans son contenu et l'emploi dans ses formes juridiques ;
- une logique de contradiction dans le mouvement.

Elle nous propose également une construction rigoureuse qui, partant d'une tentative d'état des lieux, débouche sur une réflexion qui porte sur le sens à donner au télétravail en passant par une présentation de configurations d'acteurs.

Cet état des lieux qui débute par une petite perspective historique particulièrement bien venue, montre le flou des définitions et l'hétérogénéité des typologies utilisées. Il pointe au passage le caractère déterminant des mises en formes juridiques dans les catégorisations. Il permet ainsi de mieux comprendre pourquoi les quelques tentatives faites pour quantifier le phénomène, débouchent sur des résultats si dispersés. Même si la situation est classique, il est d'autant plus salutaire de la rappeler que les chiffres avancés font partie de la bataille idéologique de la modernité.

Le rappel des configurations d'acteurs concernés est également bien venu. Il s'agit des acteurs publics au sain des quels le caractère étatique, électif ou consulaire gagnerait à être précisé au même titre que le niveau de compétence (supra-national, national ou infra-national). Il s'agit également des acteurs du ''système de relation professionnelles'' ainsi que des entreprises en tant qu'institutions productives. Il s'agit enfin, des ''télétravailleurs'' avec leurs profils socio-démographiques, leurs profils professionnels et les conditions d'exercice de leurs activités débouchant ainsi directement sur les ''rapports de sexe au travail''. Les quelques fenêtres ouvertes sur les "nouvelles générations d'acteurs", sur les "cyber-travailleurs" anciens et nouveaux, apportent elles aussi un éclairage intéressant sur les relations qui se nouent à nouveau entre les renouvellements des techniques, les renouvellements de générations et les renouvellements des pratiques et contenus du travail et des emplois. L'essai de mise en relation

des temps économiques de l'innovation des produits avec ce que l'on aurait envie d'appeler les temps sociaux de construction/déconstruction/reconstruction des professions et des compétences à travers les constructions organisationnelles et sociales des relations ''formations-emplois'', constitue également une piste bien intéressante à retravailler dans le cas spécifique des Technologies de l'Information et de la Communication en réseaux.

Enfin, la recherche d'un sens à donner au télétravail est également révélatrice de ces mouvements contradictoires - qualifiés ici de paradoxaux - aussi bien pour les entreprises que pour les individus. Cette perspective conduit inévitablement à introduire dans la réflexion le caractère normatif de l'évaluation du changement dès lors que l'on quitte les analyses factuelles pour s'intéresser à la signification des choses en relation avec le devenir des sociétés. La question de savoir ce qui serait ''bon'' ou ''pas bon'' pour qui et pour quoi, conduit inévitablement à des projections de ''valeurs'' sur ces dynamiques de changement et à travers elles à l'arbitraire des jugements.

D'une certaine façon M Haicault nous invite à une lecture ''paradigmatique'' du télétravail, celui ci n'étant qu'une ''pièce'' dans le grand mouvement de réajustement de nos sociétés industrielles. Il constitue en quelque sorte, un lieu privilégier d'ajustements multiformes et multifonctions. Il aurait en effet une occurrence universelle tout en prenant des formes nationales diversifiées, ce qui justifierait son analyse en des termes ''sociétals''. Mais il s'inscrirait également dans des mécanismes complexes de modifications ''régulatoires'' intéressant conjointement, l'innovation technologique, l'organisation inter et intra entreprises, les modes de vie et l'articulation des espaces d'activité, l'aménagement du territoire (localisation et urbanisme), les modèles de développement (transport et pollution). Enfin, il ''travaillerait'' les normes sociales de travail et les normes sociales d'emploi, travaillant ainsi cette forme supérieure de mise en forme des normes, qu'est la loi.

Le rappel des ''acteurs'' qui ont été historiquement les plus ''porteurs'' du télétravail est particulièrement intéressant dans la mesure où il éclaire en parti les différences locales et ''sociétales'' de ses approches et surtout, de son développement. Il permet en particulier de comprendre pourquoi la Californie est largement en avance sur le reste du monde dans la diffusion du télétravail. C'est chez elle en effet, que les besoins de réaménagement de l'organisation collective du travail et les possibilités de le faire sont apparus le plus tôt. Ils sont apparus dès le début des années 70 au carrefour des questions d'environnement, d'urbanisme et des télécommunications : la saturation des transports automobiles et la pollution générées par ces derniers ont conduit les entreprises, fortement incitées par les pouvoirs publics locaux, à explorer des formes alternatives d'organisation collective du travail plus économes en déplacement. Ainsi s'explique l'intérêt qu'elles ont porté, dès cette époque, aux communications électroniques en réseau qui étaient en cours d'émergence.

Il est aisé de saisir que le transfert de cette problématique qui a été fait en France à cette époque, n'a guère rencontré d'échos, compte tenu du peu d'intérêt accordé à ces questions par les acteurs collectifs de la société française. A l'inverse, on peut considérer que l'approche par ''l'espace'' et la gestion du territoire qui a pris la primauté au début des années 80, a connu plus de succès car elle est venue rencontrer une préoccupation ancienne et un support privilégier de cette préoccupation incarné par une institution de ''l'appareil d'Etat'' : la DATAR. Cette même DATAR a peu à peu fait évoluer son angle d'attaque du sujet, cheminant au début des années 90 vers la problématique de l'emploi et de la compétititivité des territoires en accompagnement des analyses et des perspectives offertes par l'Union Européenne et ses divers ''fonds structurels''.

On voit bien dès lors, le rôle moteur joué - pas seulement en France -, par ''l'action publique'', tant à destination des entreprises que des autres acteurs collectifs de la société. Cependant, il apparaît là comme ailleurs, que les capacités de motricité pour supporter des formes nouvelles d'actions, dépendent largement des capacités à rencontrer des préoccupations anciennes et des institutions déjà établies. Ces rencontres sont en effet nécessaires pour

acquérir une force suffisante pour ''porter'' cette préoccupation nouvelle dans le paysage institutionnel. On retrouve là des questions déjà largement abordées dans ce séminaire, en particulier celles des légitimités attribuées et reconnues, nécessaires à tout acteur prétendant jouer un rôle moteur dans des processus de changement. Ces légitimités sont en effet largement à la base de leur crédibilité. Elles renvoient d'une certaine façon à l'analyse des moyens de l'action publique, dont on voit qu'ils combinent à nouveau, sous des formes diverses, moyens normatifs et ''prescriptifs'' d'un coté, et moyens persuasifs et incitatifs de l'autre. Ainsi s'explique pourquoi, en dépit du fait que l'objet principal de l'analyse est l'entreprise, la construction des acteurs publics intervenant sur le sujet, mérite d'être faite avec précision.

Dans le même esprit, le travail de clarification tenté par M Haicault autour des typologies, est particulièrement intéressant. Il conduit à beaucoup plus strictement articuler la logique de lieu de travail - dans les locaux de l'entreprise, dans ceux d'un prestataire d'hébergement, ou chez soi -, avec celle du statut juridique du travail : salarié ou indépendant, ou correspondant à toute forme intermédiaire de statut . Ces typologies permettent de disposer de beaucoup plus de rigueur dans l'approche du Télétravail . En particulier elles permettent de mieux distinguer, en fonction du maintien ou non du lien salarial, ce qui relève d'un démembrement physique de l'entreprise et ce qui relève de son démembrement juridique, avec de l'externalisation de main d'œuvre. Elles permettent également de distinguer ce qui relève de l'usage de locaux personnels (domicile) avec ce qui relève d'une décentralisation de locaux de l'entreprise dans des espaces collectifs de proximité pour les salariés.

Les significations et les problèmes que posent ces divers cas de figure, sont extrêmement différents les uns des autres. De plus leur mise en regard permet d'explorer des pistes de recherche multiple. Ainsi la notation sur le développement particulièrement fort des ''Télé Cottages'' dans les pays scandinaves et en UK, constitue une incitation forte à faire une hypothèse ''d'effet sociétal'' dans le Télétravail, et incite à développer des comparaisons internationales. Il en va de même pour les questions juridiques alliées à la gestion des lieux différenciés et à la définition des temps de travail, avec les différantes modalités nationales d'administration de la preuve et de définition de ce temps. Enfin, on voit bien qu'en fonction des définitions retenues et des conventions fixées en particulier pour les enregistrements statistiques, la ''figure'' du Télétravail qui ressortira de ces statistiques pourra être très différente, de même que, bien entendu, les commentaires. Il en va particulièrement ainsi pour les jugements sur le caractère plus ou moins ''avancé'' d'un pays par rapport à un autre, s'appuyant sur des comparaisons internationales.

On peut également remercier M Haicault pour ses efforts de recensement de ce qui a été fait par ''l'acteur entreprise''. Dans ce cas, ce qui est pointé comme contradictoire ne l'est pas tellement, ou plus exactement traduit la situation normale des entreprises face à des transformations combinées technologie/organisation/ RH/produits/marchés. C'est en raison du caractère particulièrement ouvert des stratégies face à ces ''combinatoires'' et, en corollaire, en raison des incertitudes des résultats pouvant être obtenus au regard des actions menées dans un domaine ou un autre, que l'accent est si souvent mis sur l'intérêt de favoriser des démarches expérimentales et les plus réversibles possible. Ces démarches sont en effet les plus susceptible de favoriser les appropriations et les apprentissages individuels et collectifs. Ces apprentissages relèvent cependant de plusieurs logiques. Ils comportent une dimension purement cognitive d'usage individuel des équipements dans des contextes plus ou moins bouleversés. Ils comportent également une dimension plus en rapport avec la vie sociale qui, dans ce cas, concerne avec encore plus d'acuité que pour des formes dominantes de travail, les rapports au sein des collectifs de travail ainsi qu'entre la vie familiale et la vie professionnelle.

Cette remarque permet de glisser vers la partie du document consacrée ''aux profils d'acteurs individuels''. Là aussi les matériaux présentés sont d'une très grande richesse et leur commentaire incite à la réflexion. Mais justement, ils incitent à aller plus loin dans les mises

en perspectives et dans les rapprochements. C'est ainsi que le rapprochement de deux cas présentés (3 et 5), fait apparaître un profil commun ''d'expertise'' basé sur la maîtrise de compétences spécifiques et sur des insertions dans des réseaux sociaux et économiques qui assurent aux intéressés des sécurités professionnelles relativement élevées. Cette remarque inciterait à approfondir des pistes autour de la logique compétence des Télétravailleurs, elle même prise dans un sens élargi : compétences instrumentales de maîtrise d'usage d'outils, compétences sociales de création et d'entretien de réseaux professionnels, compétences d'autodiscipline et de maîtrise du temps - plus fondamentalement encore, des temps -, ces dernières s'élargissant aux différentes sphères de l'activité professionnelle et sociale.

Les essais d'approche du "Cyber-travailleur" sont également intéressants par l'esquisse de construction d'une dynamique de profession à partir d'une mise en relation d'un cycle d'innovation produit/marché avec l'élaboration d'un corpus de savoir nouveaux et la constitution progressive de filières de formation spécifiques destinées à former des ''spécialistes'' correspondant à de ''nouveaux métiers''. A travers ces aspects, M Haicault pose le problème de savoir si les formes classiques de codification/normalisation/certification qui se nouent traditionnellement en France autour de la construction des relations formation/emploi, seraient susceptibles de perdurer, les codifications s'opérant avec les mises en place de nouvelles filières et sur leur reconnaissance sur le marché du travail par les employeurs. Elle semble suggérer qu'au contraire, les nouveaux substrats de connaissances et l'émergence de formes renouvelées de pratiques d'acquisition, seraient d'autant plus susceptible de retarder les temporalités de codification/normalisation, que les modes d'exercice de ces nouvelles activités professionnelles se feraient sous des formes pérennes avec une dominante mouvante et précaire.

La question des modes d'exercice des activités professionnelles correspondantes, des espaces de liberté construits autour de ces exercices et des conditions de rémunérations de ces activités, est ainsi clairement posée. La réponse paraît moins évidante, même en relation avec un examen des professions ou métiers traditionnels de la ''création''. Elle renvoie aux conditions et modalités de leur insertion dans des espaces industriels et financiers renouvelés, probablement marqués par de grandes mobilités stratégiques et organisationnelles, elles mêmes liées aux accélérations de renouvellement des produits et des techniques. Elle accepte l'hypothèse que ces activités seront des supports privilégier de développement de télétravail. Il y a là toute une série de questions concernant la dynamique des professions qui mériteraient d'être étudiées avec beaucoup d'attention.

Une remarque pour finir, liée à la faible présence de l'acteur syndical au côté des autres acteurs précédemment mentionnés. Cette faiblesse résulte à nos yeux de la faiblesse de ses positions : dénués ou faiblement doté d'expertise en la matière, ne connaissant pas bien les perspectives positives ou négatives que le télétravail pourraient avoir directement ou indirectement sur le statut des salariés et sur leurs modes de vie, cet acteur donne le sentiment de rester dans l'expectative ou de prendre des positions de principe à titre conservatoire.